

あっせん状況について

平成21年8月
日本証券業協会

平成21年4月 から平成21年6月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 69件である。同期間中の申立件数は、 45件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 32件、不調打ち切り件数は、 37件、取下げ件数は、 0件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 21件、【2. 売買取引に関する紛争】が 4件、【3. 事務処理に関する紛争】が 5件、【4. その他の紛争】が 2件となっている。その内容は、次のとおりである。

(注) 以下の内容は、当協会のあっせん手続きの利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、和解事例の概要として作成したものです。なお、個々の和解の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、あっせん委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことにご留意いただく必要があります。

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 68歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者から10%以上の損失は発生しないとの説明を受けて信用取引を行ったが、実行されなかったため、10%以上の損失が生じた。当該損失分775万円について損害賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人と担当者との間では、10%値下がりましたら、建玉を処分すればそれ以上損失は拡大しないと説明したものである。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、327万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・10%の損失が発生した局面においては、申立人が処分するよう申し出ているにもかかわらず、担当者は、それを無視して処分しないよう助言し続けた。 ・このように首尾一貫しない勧誘行為は、申立人に対して誤認を与えていると判断せざるを得ないものと認められる。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 55歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人が投資信託を購入する際、担当者は、誤った約定価格情報を提供した。誤認が発覚した際、申立人は、取引を解約したい旨、意思表示を行ったが、担当者は、取引を継続すれば、手数料含め150万円返還するという誤った情報を提供した。この誤った情報の提供による投資信託の購入を無効とし、購入時に支払った150万円の返還を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 誤った約定価格情報の提供を行ったことは認める。あっせん委員の指示に従う。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、3万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・被申立人が申立人に対して、約定価格を誤認させた結果生じた約定代金増額分及び約定時に被申立人が受け入れた手数料に見合う金額が和解金として妥当である。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 46歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> オプション取引に係る保有建玉の一部決済後の証拠金の範囲内で新規注文が出せると、担当者は誤った説明を行った。これにより被った損失144万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が誤った説明を申立人に行ったことは認めるが、損害額の算定については争う。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、33万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・当初の証拠金計算が正確であれば発注できたであろう場合の値段の基準を置き、申立人の損害額は33万円としてはどうか。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 48歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、「当初の1年間、高い利率を得られる安全な商品がある。募集期間終了が近づいているため急いだほうが良い。」などの誤った説明を行った。これにより被った損失1,068万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対し、目論見書及び販売用資料を交付し具体的に説明を行うとともに、申立人の理解度を確認するため、重要事項説明確認書を用いて、本件投信が預金でないこと、元本が保証されていないことなど確認している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、241万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・当該投資信託の商品の仕組みが相当程度複雑であること、申立人には株式投資、株式投資信託への投資経験がないこと、申込み金額が2,500万円と多額であることを鑑みると、担当者は、当該投資信託の特性及びリスクの内容、程度について、もう一步踏み込んだ説明をするべきであったものと考えられる。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 67歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、外貨建債券の勧誘に際し、元本割れしても利息で補えるので、実質元本保証であるかのような誤認を与える勧誘を行った。正しい説明を受けていれば、当該債券の購入はしていない。これに伴う損失180万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、外貨建債券にもかかわらず、100円で買って100円で償還されるとの誤解を与える危険性の高い説明を行ったことを認める。 一方、申立人は、当該債券購入時において、元本割れの心配を担当者に問い合わせていることから、元本割れリスクがあることを理解できる能力はある。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、49万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者が行った為替変動リスクに関する説明が非常に曖昧であり、説明内容が不十分であったものとする。 ・一方、申立人は、説明書を注意深く読み、不明な点について担当者に説明を求めるなど、本件債券が有するリスクを確認することができた。 ・双方に過失があることから、互譲に基づき和解に向け歩み寄ることが望ましい。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 42歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者の誤った説明により、本来売却すべきでないタイミングで売却してしまった。正しい説明を受けていれば、売却のタイミングを変更しており、損失を被る事はなかったため、当該損失分5万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が投資信託を売却したのは、あくまで申立人の意向に沿った(タイミングでの)取引であった。また、申立人が主張する誤った説明も行っていない。以上のことから、申立人の主張する損害賠償には応じられない。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、4万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・当事者双方の主張を鑑みると、担当者が当該投資信託の解約にあたり、申立人に対して行った説明が適切なものであったとは断言しにくいものと思われる。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 79歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、当該投資信託が元本保証であるという虚偽情報の提供、1年半後に必ず償還されるという断定的判断の提供、知識の乏しい高齢の申立人に対して保有金融資産の75%もの勧誘を行うという適合性原則に反する勧誘などの違法行為を行った。 当該契約を取り消し、211万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、既に投資信託の取引経験があり、当該勧誘に際し、あらかじめ十分な説明を行っており、法律に違反するような勧誘行為を行った事実はない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、116万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者は申立人に対して、一定の説明を行ったものと推認されるが、高齢者である申立人が当該説明を受けて十分理解していたかどうかは疑問が残る。 ・さらに、申立人の当該投資信託購入金額は、申立人の保有金融資産に対する割合や申立人が年金生活者であることなどの事情に照らすと過大であった可能性がある。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 63歳	投信	<p><申立人の主張> 投資信託購入の勧誘の際、担当者の「投信でも元本割れの心配がない」といった誤ったメモ書きを信じて、元本割れのリスク等について説明を受けずに購入し、その結果損害を被った。 被った損害額474万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人に対して不適切な表現を用いたメモを交付したことは認めるが、担当者は申立人に対して、各種リスク、手数料等の重要事項の説明を十分行っている。 よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、100万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者が申立人に交付したメモの内容は明らかに不適切であると認められる。 ・一方で、担当者は、ある程度の説明を行ったことは認められる。しかし、メモの内容による誤解を打ち消すだけの十分な説明を行ったとまでは明確に判断できない。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 65歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人が500万円分の投資信託を購入した際、担当者は、1,000万円分の投資信託を購入すれば手数料が安くなる旨など説明し、申立人は、内容が十分に理解できないまま、1,000万円分の投資信託を購入した。その後、1,000万円分購入しても手数料は安くないことが判明し、また、不本意なまま購入した投資信託は、基準価格が大幅に値下がりし含み損を生じている。こうした状況は、当該投資信託購入時における担当者の説明が誤っていたため生じたものであり、500万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人との間で投資信託購入時の手数料率で紛争があったことは認めるが、申立人は当該紛争について被申立人に対し、解決を申し入れた事実はなく、手数料問題を棚に上げて、投資信託購入により生じた含み損全体を損害として主張し、賠償を求めているが、紛争となった原因と投資信託購入による含み損の発生問題とは、そもそも全く別次元の問題であり、申立人の主張する損害賠償には応じられない。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、10万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・当初勧誘時に担当者が正しい説明を行ったとの確証が持ち得ない。また、申立人の約定状況、入金処理履歴から、1,000万円を越えれば手数料が割引になるという誤った説明を受けた可能性がないとはいえない。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 46歳	投信	<p><申立人の主張> 保有投資信託の売却申込みを行う際、担当者が約定日を誤って説明を行った。 申立人が本来売却しようと考えていた日と担当者が説明した約定日の受渡代金との差額である20万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が説明を行った約定日の基準価額はあくまでも参考価額であるため、当該価額にて売却できることを説明したわけではない。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、10万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・被申立人は、担当者が誤った説明を行ったことについて認めているが、誤った説明のみによって申立人が損害を被ったとは言い難い。</p>
勧誘に関する紛争 説明義務違反	男性 69歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、仕組債勧誘時に商品特性やリスクについての説明を十分に行っておらず、また、売出期間中に申立人が購入減額を申し入れたが、担当者に断られた。 勧誘時の説明不足及び購入減額を拒否されたことに伴う損失160万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 商品特性等の説明は十分に行っている。売出期間中における減額申し出を断った件については、その対応に一部問題があったため、あっせん手続きを通じて妥当な解決策を探りたい。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、当事者双方が合意したことから、103万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当者は十分な商品説明を行ったが、購入額減額の申出拒否には問題があることから、減額すれば回避できた損失額に相当する額の賠償が妥当と考える。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 78歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人は、高齢でリスク商品についての知識及び経験が無いにもかかわらず、担当者は、投資信託の勧誘時にリスク等について十分な説明を行わなかった。当該投資信託の購入により生じた評価損200万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時に商品内容、リスクについて十分な説明を行っており、商品内容等について理解してもらったと判断した上で、投資信託の販売を行っている。 申立人は、投資勧誘時の投資意向の確認に対し、10%台のリスクリターンへの投資意向を示し、為替リスクも一定水準織り込むことも了承した。 申立人の主張する損害賠償には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、受取分配金を考慮したうえで損害金額を49万円に算定し直し、双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、11万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・非申立人においては、適合性の原則に反しないとは言いい切れない。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 59歳	債券	<p><申立人の主張> 個人向け国債に投資していたが、社債への投資が有利であるとの勧誘を受け国債の部分解約で社債を購入した。当該勧誘時に受けた説明は有利な点ばかり強調するもので個人向け国債の中途換金に際して2期分の利子相当額が差し引かれるなどの損失が発生するリスクは説明しなかった。 これにより被った損失40万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対して十分な説明を行っている。 また、申立人の損害の算定方法については争う。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえで双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、16万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・担当者は2期分の利息相当額が売却代金から差し引かれることを何度か説明を行っているものの、当該国債の解約費用等を考慮すると損失が発生する国債から社債への乗換えは経済合理性のない取引が一部認められる。こうした不利な取引であることを説明しなかったことから被申立人に相当の責任があるものと考えられる。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 73歳	投信	<p><申立人の主張> 高齢で、商品知識がない申立人に対して、担当者は、十分な説明を行わないまま外国投資信託購入の勧誘を行い、購入させた。 これにより被った損失911万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が、勧誘の際、申立人に対し当該投資信託の商品内容等について十分説明を行っていない可能性があることから、損害賠償に応じる用意がある。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえで双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、729万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・担当者は、申立人に対して投資信託購入の勧誘の際に、申立人の属性、知識、経験に照らして必要とされる程度の商品説明が行われていないものと考えられる。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 64歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、外国債券購入の勧誘に際し、価格変動要因等のリスクについての説明が不十分であった。 さらに、元本割れが発生した場合、連絡するよう担当者に約束したが、元本が大きく毀損した際、連絡がなされなかった。 よって、発生した損失396万円につき損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、契約締結前交付書面及び販売用説明資料を交付し、商品内容及びリスク等について、十分説明を行っている。 申立人からの質問にも十分説明し販売している。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、当事者双方の互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、20万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・担当者が連絡することを約していたにもかかわらず、購入後の為替レートの変動について連絡を怠った点は、投資家に対する助言義務(危険連絡義務)の観点から問題がないとは言いがたく、本事案の買付手数料相当額の和解金の支払いが妥当と考える。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争 断定的判断の 提供	男性 32歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> 担当者は、携帯電話のメールにより「利益を約束する。」断定的判断の提供による勧誘等を行った。 よって、発生した損失8,216万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人に送った携帯電話メールが申立人の投資判断を誤らせる要因になった可能性があり、メールに関係した取引の損失3,268万円に関する過失責任を争うこととしたい。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、2,770万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人は、年齢が当時30歳と若く、担当者の提案に対する理解力及び調査力はあったと判断するが、初めての証券取引における提案商品としては、難易度の高い商品であり、適合性及び携帯電話メールの内容から考慮し、双方に互譲を求めることとした。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 63歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人は、高齢で投資経験・知識もなく、資産運用は専ら定期預金で行ってきた。こうした投資方針の申立人に対し、担当者は、ローリスクの商品として投資信託を購入させた。ところが、購入した投資信託は価格変動リスクを伴うもので、当該投資信託を解約した場合に生じる損害274万円につき賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人が投資経験が無いことは承知していたので、一般的な有価証券投資の仕組みやリスクについて基本から詳細まで十分に説明を行っている。申立人も、投資信託購入を即断するのではなく、一旦持ち帰り検討し、最終的な購入の意思表示を行っている。従って、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、当事者双方に互譲を求めたところ、10万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、早期紛争解決に向け双方努力すべきであり、申込手数料相当額で紛争解決を図るべきである。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 54歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、毎月利息が入るということを強調し、元本欠損リスクがあるという説明を行わなかった。 被った損失1,080万円について損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して十分時間をかけて目論見書、販売用資料等を使用して、商品内容、リスク等の説明を行っている。申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、613万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人が購入した商品の内容及びリスクの内容並びにそれらについて申立人の理解度などを勘案のうえ、被申立人が相応の負担をすることにより解決するのが相当である。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 80歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、毎月利息が入るということを強調し、元本欠損リスクがあるという説明を行わなかった。 被った損失569万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して十分時間をかけて目論見書、販売用資料等を使用して、商品内容、リスク等の説明を行っている。申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、455万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人が購入した商品の内容及びリスクの内容並びにそれらについて申立人の理解度などを勘案のうえ、被申立人が相応の負担をすることにより解決するのが相当である。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
勧誘に関する紛争 適合性の原則	男性 86歳	投信	<p><申立人の主張> 高齢である申立人に対して、担当者が多額の分配金を強調し勧誘を行った結果、多額の損失が発生した。 このような商品を申立人に販売したことは、適合性に反する行為であり、損失額285万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 余裕資金であること、投資信託や株式を保有していること等を聴取し、重要事項に関する確認書に署名捺印を受けていることから、適合性に問題はないと判断したものであり、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、143万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人が高齢者であり、実際は投資経験が殆どなく保有金融資産が限られていることから、担当者は、高齢者向け販売に際して通常以上により慎重かつ十分な属性確認・把握をするべきであった。</p>
勧誘に関する紛争 適合性の原則	女性 59歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者が変更になった後、短期間における信用取引、外国債券取引及び新興市場銘柄から構成される投資信託の取引が頻繁に行われた結果、多額の損失が発生している。 当該取引は、適合性の原則及び説明義務に反するものであることから、4,500万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は事実と異なる。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ、当事者双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、706万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人は、信用取引口座を設定するまで信用取引の経験がなく、担当者から信用取引を勧められた際もリスク等を懸念して信用取引を行うことに消極的であったものと認められる。 ・また、担当者が、申立人に信用取引の開始を勧めたことは、申立人の意向に十分沿っていたものとは言い難いものと思われる。 ・他方、申立人も信用取引のリスクを認識しながら損失の回復を期待して取引を開始していたことが認められる。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 62歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者に対し、平成20年4月に信用取引を中止する旨、強く申し入れたにもかかわらず、これを執行しなかったばかりか、勝手に取引を執行し、損失が発生した。これに伴う損失250万円の損害賠償を求めめる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から信用取引中止の申入れは受けていない。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、75万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・法令違反行為とまではいえないが、担当者が「損はさせない」などと、信用取引の勧誘の際及びその後の継続時に不適切な勧誘があったことが認められる。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 60歳	投信	<p><申立人の主張> 保有投資信託の分配金の事務手続に関し、分配金の受取を希望していたにもかかわらず、担当者の失念により分配金を再投資されてしまった。 これにより被った損失43万円について損害賠償を求めめる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を認め、あっせん委員の仲介のもと、双方の協議により賠償金額を確定することとしたい。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、22万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人に過失があったことに争いはない一方、申立人にも定期的に書類が送られていたにもかかわらず申出がなかった点で相応の過失があったと考えられる。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 50歳	債券	<p><申立人の主張> 新規発行のCB債券(上場CB)の募集の取扱いに関し、募集期間中に申込みの取消しを受け付けてもらえなかったことは不当である。当該CBは現在も申立人の所有のままとなっており、募集価格96万円で買い戻してもらいたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の募集申込契約は成立しており、申立人の主張にかかる債務は存在しないという認識である。したがって、本あっせん手続きにおいて金銭的解決を行う意向はない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、40万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者は、募集申込取消しの取扱いに関する事前説明が不十分であったものと考えられる。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 78歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から保有株式を売却し外国債券投資信託を購入するよう勧誘を受けたが、当該売買取引に係る発注は行っていない。しかし、被申立人からの連絡で、当時の担当者が、無断で乗換えを実行したことが判明した。これにより被った損失106万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件有価証券の売買について申立人の明確な意思表示を得て注文執行したとは言いがたく未確認売買であることを認める。しかしながら、申立人に対し取引報告書及び取引残高報告書を交付しているにもかかわらず、何ら申立てがなかったことから、申立人にも応分の過失がある。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、106万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当者が申立人の意向を十分に確認することなく、申立人の保有株式を売却、外国債券ファンドの買付けを行った未確認売買であり、全面的に被申立人に非があると思料される。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 71歳	株式	<p><申立人の主張> 被申立人は、不当に申立人の取引口座の取引を凍結した。これに伴い、株式の売却ができなかったことに伴う損失250万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 顧客が届けている住所地に取引報告書が届かず、顧客が当該報告書を受領していないことが明らかな場合には、取引口座停止措置を講じている。これは取引約款に記載されており、適法な行為である。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、33万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・被申立人は、取引約款に基づく適法な措置であると主張するが、取引の注文が本人によりされたものであることが確認された場合に、預っている株式の売却委託を拒否することが許されるかと解するには、大きな疑問がある。 ・一方、申立人にも、当該取引停止措置発覚後、速やかに対応していれば損失拡大を防ぐことができたことから一定の落ち度がある。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 50歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、事務処理を誤り、外貨建債券の償還金を同債券と同じ外貨のMMFで運用していた。当該事務処理ミスにより発生した為替差損55万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、外貨建MMFの自動買付を選択している。また、別途、解約の申し込みも受け付けていない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、11万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人が当該外貨建MMFに為替変動リスクがあるということとを全く認識していない言動をしていることからすると、申立人に理解できるような適切な説明がなされたかどうか疑問の余地がある。 ・担当者が申立人に対して、当日午後2時半までに外貨建MMFの解約手続をしなければ、同日中に解約処理できないとの説明をしなかったこと、午後3時半までは解約手続をすることが可能であるとの誤った説明をしたことは当事者間に争いはない。よって、担当者に配慮不足な点があったと認める余地がある。</p>

紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 60歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者に対して、保有している投資信託につき解約可能期日に解約を依頼していたが、当該期日に解約手続がなされていなかった。 解約可能期日に正しく解約されていれば、損失を回避できた。これに伴う損失5万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対して解約可能期日の説明を行ったのは事実であるが、申立人からの解約の依頼を別途受けていない。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、3万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・申立人は、担当者に対し、一貫して投資信託解約の意思を伝えていることから、申立人解約を受注してもらったと信じててもやむを得ない面がある。担当者としても、解約のためには再度意思表示の確認が不可欠である旨を申立人に認識させるか、解約可能となった日から直ちに申立人に連絡をとる必要等があり、信義則上の注意義務があったものと考えられる。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 50歳	投信	<p><申立人の主張> 投信解約のため被申立人に手続きの依頼を行ったところ、担当者が不在であったため代理の者に対して解約手続を依頼したが、解約手続が適切に処理されてなかった。 解約手続きの遅延により被った損失42万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 当該解約手続の際、口座名義、数量、税制区分等の注文内容が確認できない状態であったことから解約注文を正式に受けたと認識していない。 よって、賠償には応じられない。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、21万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・被申立人の電話記録によれば、申立人は、自分の保有している投資信託全部を解約したいという意思を表示した直後に慌しく電話を切っているが、担当者は、注文内容に不明な点があれば、改めて再度解約注文確認の電話を入れておくべきであったものと考えられる。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 67歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人が保有していた投資信託の売却を依頼した際、担当者が売却数量を誤って処理したことから、結果、誤った数量で売却執行が行われた。 この事務処理ミスにより被った損失25万円について、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張することは事実であり、当方に非があることを認める。しかし、申立人が当該事実を申し出たのは、事案発生時から9か月近く経過した後であり、その間に投信の基準価格が下落したので、損金の算定に考慮を求める。</p>	<p>平成21年4月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、14万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 事実関係に係る双方の争いはない。和解金の算定にあたっては、被申立人の過失割合が大きいのでこれを適切に反映考慮するのが適正かつ合理的である。</p>
その他の紛争 詐取・横領	女性 72歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、未公開株式の購入を装い購入代金を詐取した。 詐取された金額600万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が詐取を行った事実は認める。 一方、賠償金額については争う。</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、330万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者が支店長という地位であったことから、申立人は容易に騙されてしまったのではないと思われる。したがって被申立人には、使用者責任があり、未公開株により詐取した金員を賠償する責任がある。</p>
その他の紛争 詐取・横領	女性 65歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、申立人名義の個人向け国債及び長野県債を無断で売却し、当該売却代金を着服した。 これによる損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 事実関係を認める。 あっせん手続きに則り損害賠償に応じる。</p>	<p>平成21年5月、あっせん委員は、事実関係について双方に争いがなかったことから、51万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p>