

あっせん状況について

平成21年12月
日本証券業協会

平成21年7月 から平成21年9月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 73件である。同期間中の申立件数は、 63件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 31件、不調打ち切り件数は、 37件、取下げ件数は、 5件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 16件、【2. 売買取引に関する紛争】が 14件、【3. 事務処理に関する紛争】が 1件、【4. その他の紛争】が 0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 66歳	債券	<p><申立人の主張> 申立人は、保有していた外貨建債券に係る経過利息の課税関係に関し、担当者に質問したところ、本来経過利息には課税されないのに担当者は経過利息も課税されると誤った説明を行ったことから、償還前に売却せず、償還まで保有した。また、償還金については、外貨MMFで運用するよう指示していたにもかかわらず、担当者はこれを失念していた。さらに会社側は、その後の訂正処理について、迅速な対応をとらなかったことから、長期に亘り取引が制限された。 正しい説明を受けていれば、当該外貨建債券を償還前に売却することも可能であり、また迅速に対応していれば有利なレートで円転することも可能であった。 現在保有している外貨の邦貨換算額と適切な説明を受けて円に転換していた場合との差額100万円につき、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が経過利息の課税関係につき誤った説明を行ったことを認めるが、申立人が主張する逸失利益については事後的に算出し請求していることから、これを認めることはできない。</p>	<p>○平成21年9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、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> 担当者が誤った説明を行ったこと及び本件債券の償還後に外貨MMFの買付けを失念したことは事実であり、またその結果、申立人の投資行動が一定程度制限された事実が認められることから、和解金で合意することが妥当である。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 73歳	投信	<p><申立人の主張> 既に保有していた投資信託より、別の投資信託が有利なので乗り換えるよう勧誘を受け、これに応じたところ、購入後、基準価格は大きく下落してしまった。これは購入時に担当者が行ったリスク等の説明内容と大きく相違している。また、その後の担当者の対応にも誠実さがみられない。 これによる損失4,690万円につき損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の対応に決定的な問題があったとは考えていない。したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成21年8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、50万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> 担当者の勧誘が違法であるとまでは認定できないが、本人確認をしていなかった点と売却時期を案内すると約束し、当該約束を実行していないとすれば問題があると考えられるので、双方互譲することが妥当と考える。</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 誤った情報の提供	男性 68歳	株式	<p><申立人の主張> 申立人が担当者から報告を受けていた当該保有株式の価格は、実際とは異なる価格であったことが判明した。また、保有している外国株式につき、売却相談を行った際、誤った情報の提供も行っている。 これにより被った損失1,076万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が事実と異なる価格情報の提供を行った事実を認める。損害額等の算定も含め、あっせんに応じることとしたい。</p>	<p>○平成21年7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、529万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> 担当者による虚偽の株価報告は問題である。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 64歳	投信	<p><申立人の主張> 投資信託を購入の申込みを行ったが、事情により当該申込の取り消しの申し出を行った。しかし、担当者は、取消出来ない旨の説明を行い、やむを得ず購入したところ、後日、取り消しが可能であったことを知った。 担当者の誤った説明により生じた損害34万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の申立ての趣旨を認め、あっせんによる和解に応じることとしたい。</p>	<p>○平成21年7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、34万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> 担当者の説明は誤りであったことについて、双方の主張に争いはないことから、申立人の被った損害を回復させることが妥当である。</p>
勧誘に関する紛争 説明義務違反	男性 60歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、仕組債を勧誘する際、当該商品の有利な点ばかり強調し、リスクに関する説明をしなかった。また、事実と異なる説明も行っており、こうした不当な勧誘により取得した債券で、申立人は、現在、大幅な含み損を抱えるところとなった。この取引により生じた損失1,620万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、適合性の原則に従い適法かつ適切に説明義務を履行した。したがって、賠償には応じられない。</p>	<p>○平成21年7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、134万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> 申立人は株式投資経験を有するものの、本件商品が相当程度複雑な仕組みであること、申込金額が多額であることから判断し、担当者は本件商品の特性やリスクの内容等について申立者が十分に理解のうえ、購入について検討する余裕を与えるなど配慮すべき信義則上の注意義務があり、和解金相当額で和解することが妥当と考える。</p>
勧誘に関する紛争 説明義務違反	女性 41歳	投信	<p><申立人の主張> 定期預金を解約し、投資信託を購入するよう担当者から勧められ、相手方が定期預金を解約してまで勧める商品であるから元本欠損リスクのある商品は勧めないだろうと信用して購入した。しかし、実際には投資信託は元本欠損リスクのある商品であり、リスクについての説明を、担当者から一切受けていないことから、被った損失80万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、申立人に対して勧誘時に目論見書及び販売用資料を交付し、元本割れリスク等について説明し、申立人の適合性を確認のうえ、申立人が内容を理解したと判断して当該申込を受け付けている。 よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成21年7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、5万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> 申立人の投資経験、無職で収入のないことに鑑みれば、被申立人の適合性の確認や説明の方法にもう少し配慮があればよかったと考えられることから、和解金として被申立人が申立人に対し5万円を支払うことが妥当と考える。</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 63歳	投信	<p><申立人の主張> 投資信託について知識が十分でない申立人は、保有している投資信託に関して相談を行ったが、担当者は、当該投資信託の償還期限等、十分に説明を行わなかった。これにより、申立人は、売却時期の判断を誤り、結果、被った損失115万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から投資相談を受けた際、償還期限について説明していなかったが、勧誘時に交付した目論見書に償還期限については記載されている。勧誘時において、申立人から確認書を差し入れてもらっており、商品内容は十分理解されている。また、申立人が売却しなかった最大の理由は、当時の含み損失が大きいため、しばらく様子を見たいとの意向からであり、償還期限について説明の有無の問題ではない。</p>	<p>○平成21年8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> 担当者の行為は直ちに法令に違反すると指摘されるものではないが、勧誘時に購入後のフォローを約され、これを信頼していた申立人に対し、当該投資信託の償還日を伝え、申立人の投資判断を確認する等の対応が相当であった。また、被申立人担当者は、申立人のこうした事情を後任者に引継ぎ等行っておらず、対応が不適切である。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、商品知識が乏しい申立人に対し、十分な説明を行わず、商品のメリットばかりを強調し、投資信託購入の勧誘を行った。また、目論見書も契約終了後に交付された。この取引により被った損失978万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 目論見書交付の遅延が直接申立人の損失の発生に結びついているものではない。また、担当者は、申立人に対して商品内容等の説明を十分行っており、申立人は株式投資等の経験もあることから、金融商品知識を有していたと認識している。</p>	<p>○平成21年7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> 購入後に目論見書を交付したことや投資信託に関する照会に対する対応には十分な説明に欠ける点があった。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 84歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人が高齢で商品知識が全くないにもかかわらず、外国不動産投資信託購入の勧誘の際、簡単な説明のみで当該商品に関するリスク、内容等の説明を十分行わないまま購入させた。担当者の勧誘時における説明不十分と高齢者に対する適合性の観点から、当該商品購入により被った損失311万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、申立人の投資経験を十分踏まえたうえで、当該商品の提案を行っており、勧誘商品に関する適合性の原則に反するような勧誘はない。また、勧誘に際して商品内容等を十分に説明している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成21年9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、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> 申立人が要介護の高齢者であり商品知識もないなど、適合性の観点から本件金融商品の内容及びリスクを十分に理解できるような方法、程度により担当者が説明を行ったとは言い難く、和解案の金額で合意することが妥当である。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 62歳	投信	<p><申立人の主張> 投資信託の乗換え勧誘を受けた際、担当者によるリスク説明は不十分であった。その後、基準価格が下落したことにより大きな損失が発生した。これにより生じた損害金647万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 乗換え勧誘に当たり、購入投資信託の商品内容の概要や投資リスクの説明を十分行ったと認識しているが、申立人が十分に理解したか否かを判断できないため、あっせんによる解決にて対応したい。</p>	<p>○平成21年9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、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> 申立人は購入投資信託の商品内容の確認を怠った事実が認められ、被申立人には商品内容やリスクに関する説明不足が認められることから、和解案での合意が妥当と考える。</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 適合性の原則	男性 80歳	債券	<p><申立人の主張> 仕組み債の勧誘時に担当者が不適切な説明を行ったことにより、申立人は、仕組み債を「定期預金のようなもの」と理解して購入した。申立人は、当該仕組み債の商品性を全く理解しておらず、購入時の支払額300万円の返金を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人との取引は正常な取引であり請求は受け入れられない。</p>	<p>○平成21年8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、27万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> 申立人が解約を希望した際、担当者は解約できるか否かについて誤認させるような不十分な説明を行っており、その後拡大した損失額を双方折半で負担することが妥当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 58歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人は、投資信託の投資経験がなく、知識も無かったにもかかわらず、担当者は、勧誘時に十分な商品説明やリスクの説明を行わず、申立人が十分に理解しない状態で購入させた。 これにより発生した損害金72万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、勧誘時に目論見書や週次レポートを用いて十分な説明を行った。担当者の説明を受け、申立人は元本欠損リスクのある商品である旨を理解して購入申込書に署名捺印している。また、同商品の解約時にも担当者から損益状況や価格下落要因を説明を受け申立人は解約申込書に署名捺印するなど、十分に商品性やリスク、損益状況を理解していたと認識している。</p>	<p>○平成21年9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、6万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> 双方の主張は対立したままであるが、早期紛争解決に向け双方努力すべきであることから、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 92歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、高齢で、投資についての知識、経験が乏しく、認知力が低下していたと考えられる申立人に対し、国債から元本欠損リスクのある投資信託への乗換え勧誘を行った。 これにより被った損失113万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式について相応の投資経験があり、当該投資信託の購入は本人が希望したものであり、適合性原則に反する行為はない。</p>	<p>○平成21年9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、113万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> 高齢者の判断能力の確認、販売の適正性の証跡及び購入後のフォローにおいて、被申立人に不備が認められることから、和解金相当額の支払いによる合意が妥当である。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 90歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、高齢で、株式投資について知識、経験がない申立人に対して株式購入の勧誘を行った。 さらに担当者は、取引内容に関しても説明を行わなかったため、申立人は、自身の取引の損益状況も把握できていなかった。後日、子息が取引状況を確認し多額の損失が生じていることが判明した。 これらにより被った損失473万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説明を行っており、適合性原則に反する行為は行っていない。</p>	<p>○平成21年7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、200万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> 高齢の申立人との取引に当たり、被申立人は説明内容について理解の程度を確認しながら勧誘すべきところ当該注意義務を怠ったが、違法な投資勧誘の意図は認められない。一方、申立人は平成14年から投資経験があり一定の責任能力があると考えられることから、双方互譲して和解すべきである。</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	女性 85歳	投信	<p>〈申立人の主張〉 高齢で認知症の申立人に対し、担当者は、仕組債及び外国投資信託を勧誘し、購入させた。これにより被った損失2,162万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>〈被申立人の主張〉 外形的に申立人が認知症を疑わせる言動は一切なく理解力、判断力は十分有していた。</p>	<p>○平成21年8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、779万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〉 申立人が正しい判断能力を有していたとは判断できないが、一方でまったく当該能力がないとまでは考えられず、被申立人が申立人の判断能力低下を感知できなかったことも理解できることから、早期解決を図るため和解金相当額での紛争解決が妥当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 50歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 高齢、認知症気味である母(被相続人)が申立人(相続人)を通すよう主張していたにもかかわらず、担当者はこれを無視し、取引経験の乏しい株式等の高リスク商品を執拗に勧誘し、購入させた。これにより被った損失138万円について損害賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 顧客が退院後の要介護の状態であるにもかかわらず担当者が証券取引の勧誘行為を行っていた事実は認める。担当者は、申立人に連絡するよう指示された形跡はない。</p>	<p>○平成21年7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、63万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〉 担当者には信義則上の注意義務があったものと判断され、過失を認めるものである。しかし一方で申立人は主体的に判断されたうえで投資を行っているとは判断できる。</p>
売買取引に関 する紛争 過当売買	女性 67歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 担当者は、5ヶ月間で延べ3億6千万円もの売買を繰り返し、1,303万円の損失と約500万円の手数料を負担させられた。当該売買手数料の半額250万円について損害賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人は、当該取引以前においても株式や投信を中心に取引を行っており、投資経験を相当程度有している。 申立人は、担当者による株式の売買提案を行う際、当該銘柄の株価推移、業種内容、決算等について質問され、納得しなければ発注していない。 したがって、全ての取引は、申立人の投資判断に基づく正規の取引であると認識している。</p>	<p>○平成21年8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〉 過当な勧誘や不当売買等の違法となる事実は存在しないが、申立人は、担当者からの株式取引の提案を契機に相当な手数料と多額の損失を負うこととなった点を勘案し、提示額の解決金の支払いで和解することが妥当である。</p>
売買取引に関 する紛争 売買執行ミス	女性 86歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 担当者に保有有価証券の売却を指示したところ、担当者の失念により売却執行がなされなかった。その後、保有有価証券は下落し、評価損が生じている。これにより被った損失471万円について損害賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 担当者が申立人の保有有価証券売却意向を認識し、そのための特定口座開設手続を失念したことは認める。しかし、特定口座開設手続完了後に再度申立人に対して売却可能である旨を伝えたが、明確な売却の依頼がなかった。このため、被申立人としては、申立人がその後の値上がりを期待し、当該有価証券の継続保有の意向であったと理解している。</p>	<p>○平成21年8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、151万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〉 申立人の売却依頼手続を担当者の失念により手続を遅滞させたのは被申立人側の落ち度である。また被申立人の落ち度により損失が発生した場合における事故確認申請手続、その他の手続により一定の損害金を負担できる旨の説明をしていれば申立人は継続保有しなかった可能性が十分にある。そうした説明をせず申立人が継続保有した場合に起こり得るリスクについて十分に説明すべき信義則上の義務が認められるので双方互譲による和解が妥当と考え</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 55歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者に信用取引の注文を依頼したところ、担当者は、注文内容を確認しないまま、申立人の意図しない注文を執行してしまった。 これにより被った損失16万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者に、注文内容の確認不足があったことは認めるが、申立人にも過失があった点を踏まえて賠償金額については争う。</p>	<p>○平成21年7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、15万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> 申立人においては、注文時の会話内容について曖昧さがあった点を認め、一方で被申立人においてはオペレーターの注文受注時に確認不足があった点を勘案し、双方に譲歩を求める。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 57歳	投信	<p><申立人の主張> 保有する外国投資信託について、解約を申し出たが執行されていなかった。これにより生じた損失32万円について、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 外国投資信託の解約の未執行については、申立人からの解約中止の申し出によるものであり、損害賠償には応じられない。</p>	<p>○平成21年7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、20万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> 被申立人営業員の対応は不適切である。しかし、申立人も解約の中止の申し出をしており、双方に譲歩を求める。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 62歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者に対し、投資信託の解約を指示したにもかかわらず、当該執行が行われなかった。これにより被った損失16万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から投資信託について相談を受け、長期投資で資産形成したいとの意向を確認した上で、当面継続保有するとの趣旨と解した。申立人から、売却の意思を示す言葉はなく、解約の指示を明確には受けていない。</p>	<p>○平成21年8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> 申立人においては売買報告書等による確認を怠った一方、被申立人においても残高の売却に関し確認の不足が認められる。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	法人	投信	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に投資信託の解約の発注を行おうとしたが、担当者が注文を受理しなかった。これにより生じた損害4900万円につき、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人からの本件投資信託解約意向に対し、担当者の対応に不適切な点があったことから、あっせん手続きにおいて妥当な解決を図りたい。</p>	<p>○平成21年9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、2450万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> 申立人が投信解約の注文を出した際、担当者は不適切な対応を行っていることを認めている。損失額を双方折半で負担することが妥当と考える。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 77歳	株式	<p><申立人の主張> 保有株式の売却の際、申立人は、指値による委託注文を行った。ところが、結果は、当該指値を下回って約定が成立したため、生じた損失20万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する指値注文の内容については否認する。申立人が希望するある一定水準を下回らない価格で売却したいとする方向性については了解していたが、相場環境の悪化もあり、そうした状況を説明の上、申立人の了解を得た売却注文の受託であり、約定連絡も当日中に行っている。ただし、指値変更の際の担当者による説明時において、顧客に誤認させた可能性は否定できない。</p>	<p>○平成21年8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、19万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> 申立人は相続した当該株式以外、株式投資の経験が全く無い初心者である。担当者は申立人の要望について了解していたにもかかわらず、売却の過程において相場環境の悪化等の理由で売却希望価格を下回ることについて、不十分な説明しか行っておらず、結果的に申立人の要望に応えていない。</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	女性 61歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 申立人は、担当者に対して一旦取引を止める決意をしてその旨被申立人に伝えたが、被申立人が今後は評価損失が20%以上にならないようにするとの約束をし、取引を継続することとなった。その後は、損失拡大を防ぐため損失が20%となったら売却を行うという条件付の売却注文を依頼したにもかかわらず、それを執行しなかったため、20%を大きく超える損失が生じている。 これら損失650万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、勧誘時に、あくまで目安としての数値として「20%」という表現をしたに過ぎず、20%以上評価損失が発生したら売却するという注文を受け付けたことはない。</p>	<p>○平成21年9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、20万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20%以上評価損失が発生したら売却するという注文を約した事実は確認できなかったものの、被申立人の説明に期待を抱き取引を継続した結果、多額の損失が発生し申立人は精神的負担を負うこととなったことから、解決金20万円を支払うことでの和解が妥当である。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 62歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 担当者の無断売買により生じた損失1,452万円の損害賠償を求めたい。</p> <p>〈被申立人の主張〉 担当者は申立人と連絡を取り取引を行っており、また、取引毎の売買報告書、毎月末の取引残高報告書も送付している。申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成21年9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、768万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〉 提示資料等から確認する限り、申立人が主張する信用取引がすべて無断売買であると断定することはできないが、これらの信用取引は担当者の主導で行われた様子が伺えるほか、一部に事後承諾的な取引が認められ適切な営業行為と言いがたいことから、和解案で合意することが妥当である。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 61歳	投信	<p>〈申立人の主張〉 担当者から保有投資信託売却の勧誘を受け、翌日に同投資信託売却について同意したが、売却日については決めていなかった。 しかし、担当者は、なんらの説明も行わず、売却日は当該勧誘日の一週間後売却した。 これら無断売却により被った損失10万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人の主張には相当程度の合理性があることから、あっせんでの解決を図ることとしたい。</p>	<p>○平成21年7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、9万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〉 勧誘時における担当者の説明内容について、申立人と被申立人の主張に対立があるものの、対応内容等を確認すると、申立人の主張に一定の合理性が認められ、被申立人に相当程度過失があると認められる。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 43歳	株式	<p>〈申立人の主張〉 高齢である申立人の母に対して、担当者は執拗に株式売買に関する勧誘を行ったため、申立人母は、申立人の代理人ではないにもかかわらず、申立人を名乗り取引を行うこととなった。 本件売買取引は無断売買であり、この取引により被った損失47万円について損害賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 取引の一部について、申立人の意向を確認しないまま売買執行したことは認める。しかしながら、申立人は、その母を株式売買に関する代理を承諾していることから、申立人にも一部責任があり、また、取引の一部には、従前から申立人母を通じて取引を行っていた事例もあり、当該損失は申立人本人に帰属する。</p>	<p>○平成21年8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、41万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、申立人母からの注文受託時において申立人本人の意思確認にミスが認められる一方で、申立人にも取引報告書を確認しないという落度が認められ、双方が相応に責任を分担して解決するのが妥当である。</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
売買取引に関する紛争 無断売買	男性 49歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> 申立人は、オプション取引において当該取引に係る未決済建玉全額の決済を申し込んだが、担当者から当該注文の受託を拒否された。その後の取引において、担当者は、申立人の意思に反し無断で取引を行った。 これら取引のより、被った損失1,000万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する未決済建玉決済注文の発注はなく、担当者が受託を断った事実はない。その後の取引についても、申立人名義口座の取引は全て申立人の意思に基づき行われたものであり、担当者が無断で取引を行った事実はない。</p>	<p>○平成21年8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、30万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> 双方から事情を聴取するとともに事実関係の再調査を要請した結果、担当者が申立人の注文を拒否した事実は認められない。しかしながら、発注時の折衝過程において、双方に説明が不足していたため誤解が生じてしまった可能性があり、結果、担当者が申立人の意向を十分に斟酌しなかった部分は認めないことから、双方に互譲を求める。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 89歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、高齢者である申立人に対して十分な説明を行わないままハイリスクである新興市場株の売買勧誘を繰り返した。また、それら取得した銘柄のうち、処分して欲しい旨の連絡の要請を行ったが無視され、まもなく上場廃止に至った銘柄に係る損失176万円につき、賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は新興市場の確認書を受け入れたうえで当該銘柄を複数回売買しており、かつ本件について売却のタイミングの連絡依頼も認められないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成21年9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、53万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> 申立人が取引報告書等による取引内容の確認を怠る一方で、被申立人は説明して取引を行ったとはいうものの、高齢のため説明内容が理解されていない点が認められることから、和解案での合意が妥当である。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 72歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から投資信託の乗換え勧誘を受けたが、評価損を抱えていたことから継続保有しようと思ひ、乗り換える旨の意思表示は示さなかったにもかかわらず、執行されていた。 本件売買は無断であるので、当該取引において生じた損害金716万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 既保有投資信託の売却に当たり、担当者は上席者とともに申立人の売却意思について確認を行っており、申立人が主張する無断売買の事実はないと考える。また、購入投資信託について目論見書その他の資料を用いて説明を行っている。しかしながら、本件投資信託の約定過程において不明な点もあり、あっせんを通じて解決を図りたい。</p>	<p>○平成21年9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、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> 担当者に、申立人からの注文意思の確認にあたり不十分な点が認められることから、反対売買により当該取引前の状態に回復することが妥当である。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 71歳	投信	<p><申立人の主張> 保有投資信託の売却依頼をしたところ、担当者から、売却受付期間があるとの説明を受けたため、売却受付期間内になったら売却するよう依頼した。後日、売却手続きができたかどうか担当者に確認したところ、売却されていないことが判明した。 これにより被った損失199万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、売却受付期間内にあらためて売却の意向を確認させていたこととしていた。さらに、その後の申立人と担当者との対応状況から、申立人の本件商品の売却意向はなくなったものと認識している。 よって、本件請求に応じることはできない。</p>	<p>○平成21年7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、30万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> 休暇中であった担当者の上司が申立人の意向を確認すべきであったことから、30万円の和解金を検討して欲しい。</p>