

あっせん状況について

平成22年4月
日本証券業協会

平成21年10月 から平成21年12月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 55件である。同期間中の申立件数は、 47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、 22件、取下げ件数は、 1件であった。
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 23件、【2. 売買取引に関する紛争】が 7件、【3. 事務処理に関する紛争】が 2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 46歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者からの勧誘を受け、投信を乗り換えた。勧誘時において、目論見書の交付はなく、また説明資料での説明もなく、後日になって、担当者の説明内容が間違っていることが判明した。 正しい説明を受けていれば乗り換えは行っていなかったもので、当該取引で発生した損失443万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が申立人に対し誤った説明を行った事実は認められないものの、目論見書を事前に交付していないなど一部不適切な対応があったので、和解に応じる用意がある。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ当事者双方が合意したことから、43万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〉 双方の主張から、投資信託の解約、購入に関する担当者の説明及び諸手続きが適切なものとは言えないと考えられることから、和解案での解決が妥当である。
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	男性 73歳	投信	〈申立人の主張〉 投資信託を購入したが、勧誘時における担当者の説明を聞いて、本件投信は分配金の変動はあるものの、元金の変動はない商品と認識して購入した。適切な説明を受けていれば、本件投資信託を購入していないので、これにより生じた損失254万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は以前に数回投資信託の投資実績があり商品性等の知識があるうえ、担当者は重要事項を説明し申立人から説明内容に係る確認印を受領している。よって商品性を誤認させるような勧誘は行っていないとの認識であり、申立人の請求には応じられない。	○平成21年10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〉 勧誘時の説明内容の適否については、双方の主張が対立しているものの、少なくとも申立人が商品性やリスクについて十分理解していなかった事実が認められる。また、販売後、担当者は、本件投信の損益状況等について、適切な情報提供が行われたとは言いきれない。一方、申立人も自ら資金運用状況の把握に努める必要があったので、双方譲歩するのが望ましい。
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	女性 67歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者からの勧誘を受け、投資信託を購入したが、勧誘時の担当者の説明は十分なものでない、購入した投信は分配金の変動はあるものの、元金の変動はない商品と認識して購入した。適切な説明を受けていれば、本件投資信託を購入していないので、これにより生じた損失241万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は以前に数回投資信託の投資実績があり、商品性等に関する知識があるうえ、本件投資信託勧誘時に担当者は重要事項を説明し申立人から説明内容に係る確認印を受領している。商品性を誤認させる勧誘は行っていないとの認識であり、申立人の請求には応じられない。	○平成21年10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〉 勧誘時の説明内容の適否については、双方の主張が対立しているので判断できないが、販売後、担当者は、本件投信の損益状況等について、適切な情報提供が行われたとは言いきれない。一方、申立人も自ら資金運用状況の把握に努める必要があったので、双方譲歩するのが望ましい。

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	〈申立人の主張〉 投資信託の勧誘時に担当者は、パンフレットを示したのみで商品説明を十分に行わなかったことから、申立人は投資信託の商品性やリスクを十分に理解することなく購入した。当該投資信託購入により発生した損害159万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 当該投資信託は、申立人自身が他商品と比較のうえ、申立人の希望により購入したものである。また、担当者は、勧誘時に目論見書等を用いて十分に説明を行っており、社内規則等で定める適合性の確認等も行っていることから、勧誘時の問題は認められない。よって、申立人の請求には応じられない。	○平成21年10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、127万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〉 申立人は判断力が著しく欠如しており、申立人のそうした状況から適合性原則に照らし自己責任を問えないと認めざるを得ない。一方で、被申立人がこの事実を十分に把握できていなかったことなどを考慮し、発生した損失について和解案の負担率が妥当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 71歳	投信	〈申立人の主張〉 金融商品取引の経験のない高齢の申立人に対し、担当者は、商品性やリスク等を理解できるような説明を行わなかったため、申立人は、投資信託のリスク等を理解しないままに購入した。これにより生じた損失82万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 目論見書を交付の上、商品性等を十分に説明を行っており、勧誘時の担当者の対応に問題は認められない。よって、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、21万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〉 被申立人には、申立人本人の了知しない取引を受託する社内規則違反が認められることから、和解案による解決が妥当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 73歳	先物・オプション	〈申立人の主張〉 申立人は、高齢でオプション取引に係る知識がないのに、担当者は十分な説明を行うことなく、オプション取引に係る売買を継続して行った。これにより生じた損失3億1,916万円につき損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人が被申立人においてオプション取引口座を開設したとき、十年以上の投資経験と十分な知識を有していた。また、被申立人担当者はオプション取引にかかるリスクの説明を十分に行っている。申立人は、取引の仕組みやリスクを熟知していたものと思料されるため、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、2134万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〉 被申立人はリスクに関して所定の書類を交付する等している事実は認められるものの、十分なリスク説明がなされていたとまでは考えにくい。取引の過程で被申立人は一定の助言を行っているものの、その後の相場の変動で申立人が多額の損失を抱えるなど、申立人の資力等に照らして適切な取引であったかどうか、疑問なしとは言えず、被申立人にも一定の責任は免れない。もっとも、申立人は5年以上オプション取引をしており、少なくともオプション取引にそれなりのリスクがあることは認識していたものと認められることから、損失の多くは申立人が負担すべきであり、被申立人の責任は損益相殺後の損失の約2割程度が相当である。

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	法人	先物・オプション	〈申立人の主張〉 担当者は、申立人の代表者が高齢でオプション取引に係る知識がないのに十分な説明を行うことなく、オプション取引に係る売買を継続して行った。これにより生じた損失3億570万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の代表者が被申立人においてオプション取引口座を開設したとき、十年以上の投資経験と十分な知識を有していた。また、被申立人担当者はオプション取引にかかるリスクの説明を十分に行っており、申立人は、取引の仕組みやリスクを熟知していたものと思料されるため、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、2878万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〉 被申立人はリスクに関して所定の書類を交付する等している事実は認められるものの、十分なリスク説明がなされていたとまでは考えにくい。取引の過程で被申立人は一定の助言を行っているものの、その後の相場の変動で申立人が多額の損失を抱えるなど、申立人の資力等に照らして適切な取引であったかどうか、疑問なしとは言えず、被申立人にも一定の責任は免れない。もっとも、申立人は5年以上オプション取引をしており、少なくともオプション取引にそれなりのリスクがあることは認識していたものと認められることから、損失の多くは申立人が負担すべきであり、被申立人の責任は損益相殺後の損失の約2割程度が相当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 43歳	先物・オプション	〈申立人の主張〉 担当者は、申立人がさしたる資産も無く、投資経験も現物株を3銘柄、長期間保有しているのみでオプション取引に係る知識がないのに十分な説明を行うことなく、オプション取引に係る売買を継続して行った。これにより生じた損失1,382万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人が被申立人においてオプション取引口座を開設したとき、現物株で5年、信用取引で3年の投資経験を有する等、十分な知識と経験を有していた。また、被申立人担当者はオプション取引にかかるリスクの説明を十分に行っており、申立人は、取引の仕組みやリスクを理解していたものと思料されるため、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、271万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〉 被申立人はリスクに関して所定の書類を交付する等している事実は認められるものの、十分なリスク説明がなされていたとまでは考えにくい。取引の過程で被申立人は一定の助言を行っているものの、その後の相場の変動で申立人が多額の損失を抱えるなど、申立人の資力等に照らして適切な取引であったかどうか、疑問なしとは言えず、被申立人にも一定の責任は免れない。もっとも、申立人は5年以上オプション取引をしており、少なくともオプション取引にそれなりのリスクがあることは認識していたものと認められることから、損失の多くは申立人が負担すべきであり、被申立人の責任は損益相殺後の損失の約2割程度が相当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 66歳	先物・オプション	〈申立人の主張〉 担当者は、申立人がオプション取引について知識が無いのに全く説明を行うことなく、オプション取引に係る売買を継続して行った。この間、申立人は、注文に係る電話連絡を行ったことは一度も無い。これら取引によって生じた損失1,382万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人が被申立人においてオプション取引口座を開設したとき、すでに他社で十分な投資経験と知識を有していた。また、被申立人はオプション取引にかかるリスクの説明を十分に行っているし、申立人は、取引の仕組みやリスクを理解していたものと思料されるため、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、288万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〉 被申立人はリスクに関して所定の書類を交付する等している事実は認められるものの、十分なリスク説明がなされていたとまでは考えにくい。取引の過程で被申立人は一定の助言を行っているものの、その後の相場の変動で申立人が多額の損失を抱えるなど、申立人の資力等に照らして適切な取引であったかどうか、疑問なしとは言えず、被申立人にも一定の責任は免れない。もっとも、申立人は5年以上オプション取引をしており、少なくともオプション取引にそれなりのリスクがあることは認識していたものと認められることから、損失の多くは申立人が負担すべきであり、被申立人の責任は損益相殺後の損失の約2割程度が相当である。

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	男性 89歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者からの勧誘で投信を購入したが、リスク説明は「日経平均株価が1万円を割れたら元本が保証されないことがある」といった程度のもので不十分なものであった。また、目論見書も事後的に交付された。 本件は、販売時の説明義務を十分に果たしていないので、本件取引で発生した損失450万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、販売資料を用いて、商品性、リスク説明を行っており、説明後、申立人から質問も受けている。本件は、顧客の投資経験、投資目的、資産状況を十分に配慮して適切に説明を行い、その義務と責任を果たしていると認識している。よって、申立人の請求に応じることはできない。	○平成21年10月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ、双方に和解案を示し、当事者双方が合意したことから、280万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〉 本件投資信託は期待収益に対して潜在リスクが非常に高く、日経平均株価の動向により返済金額がどのように変化するか具体的に説明する必要がある。しかし、双方から提出された資料を確認する限り、説明に要した時間は30分程度であり、また申立人の年齢、健康状態を考慮すると、十分な説明を行ったとは考えにくい。一方、申立人は本件投資信託に元本割れリスクがあることは認識していたことから、一定の過失はある。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 45歳	株式	〈申立人の主張〉 投資経験の乏しい申立人に対し、担当者は株式取引にかかるリスク説明を十分に行わず、確実に利益が出るかのような言動で勧誘した。また、その後の取引においても、多額の損失が発生しているにも拘らず、その旨を説明しないまま取引を継続させた。 本件取引で発生した損失300万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は株式取引の勧誘に際しリスクの説明等を十分に行っているほか、申立人の損益の発生状況について随時報告を行っており、申立人の主張は事実と反する。したがって、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ、当事者双方が合意したことから、265万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〉 担当者が取引開始に際し、銘柄情報や当該銘柄特有のリスクについて十分な説明をしていないと認められること、取引銘柄の種類、数量がかなり多いことに加え、申立人に月額20万円程度の利益実現が可能と説明し売却代金の一部を申立人に対し配当と称して交付していたことから、被申立人に一定の責任があるというべきである。しかし、一方で申立人は、過去に株式取引の経験が多少あり、また住所変更の届けを被申立人に対し怠り、その期間、被申立人が申立人に連絡を取れない期間が生じたことについては、申立人にも一部自己責任を免れない部分がある。よって、和解案での解決が妥当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	〈申立人の主張〉 本件為替スワップ取引は、申立人(法人)の内規に反するリスクの高い商品であり、かつ、被申立人担当者は本件取引の受注にあたり、適切な手を踏んでいない。仮に、受注手続が有効であったとしても、担当者は、申立人にリスクを理解させるに十分な説明を行っていないことから、商品の特性やリスクを正確に認識することが不可能であった。 以上の状況のから、生じた損失38億2,949万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の主張は事実と反し、損害賠償には応じられない。	○平成21年11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、19億2,153万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〉 取引は有効と考えられ、また説明義務違反があったとも言い難い。しかし、「狭義の」適合性原則の観点からみた場合、本件デリバティブ取引が真に申立人にとって相応しい商品であったどうかは疑問が残るので、双方が互譲の精神に基づき、和解することが望ましい。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	〈申立人の主張〉 本件為替スワップ取引は、申立人(法人)の内規に反するリスクの高い商品であり、かつ、担当者は本件取引の受注にあたり、適切な手を踏んでいない。仮に、受注手続が有効であったとしても、担当者は、当方にリスクを理解させるに十分な説明を行っていなかったことから、商品の特性やリスクを正確に認識することが不可能であった。 以上の状況のから、生じた損失55億3,557万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の主張は事実と反し、損害賠償には応じられない。	○平成21年12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、48億41万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〉 取引は有効と考えられ、また説明義務違反があったとも言い難い。しかし、「狭義の」適合性原則の観点からみた場合、本件デリバティブ取引が真に申立人にとって相応しい商品であったどうかは疑問が残るので、双方が互譲の精神に基づき、和解することが望ましい。

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	法人	その他	〈申立人の主張〉 本件為替スワップ取引は、申立人(法人)の内規に反するリスクの高い商品であり、かつ、担当者は本件取引の受注にあたり、適切な手続を踏んでいない。仮に、受注手続が有効であったとしても、担当者は、当方にリスクを理解させるに十分な説明を行っていなかったことから、商品の特性やリスクを正確に認識することが不可能であった。 以上の状況のから、生じた損失30億6,409万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の主張は事実に反し、損害賠償には応じられない。	○平成21年11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、22億722万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〉 取引は有効と考えられ、また説明義務違反があったとも言い難い。しかし、「狭義の」適合性原則の観点からみた場合、本件デリバティブ取引が真に申立人にとって相応しい商品であったどうかは疑問が残るので、双方が互譲の精神に基づき、和解することが望ましい。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 42歳	投信	〈申立人の主張〉 申立人が国債を購入したいという投資意向を示していたにもかかわらず、担当者は、投資信託の購入を強く勧めた。 また、当該勧誘に際し、商品知識、経験が乏しい申立人に対して商品特性やメリットばかりが強調され、リスクに関する説明を十分に行わなかった。 その後、申立人は元本を大きく毀損していることを知り、担当者に問い合わせを行ったものの、適切な助言を得られず、売却時期を逃してしまった。 これにより被った損失53万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、申立人に対して、投資信託は国債と違いリスク商品であること、商品説明には、メリットばかりではなく元本が割れる可能性があることなど十分に説明を行っている。 価額が下落した際の助言が不適切との主張があるが、レポートの送付、電話や訪問による説明を行っている。よって、申立人の請求には応じられない。	○平成21年10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、8万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〉 被申立人の販売自体には特段の問題が認められないものの、申立人が換金希望の照会をした際に、投資信託初心者である申立人に対し、この商品の特性に即した情報提供を行わず、逆に客観情勢にそぐわない情報提供を行うなど適切でない行為が認められる。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 71歳	債券	〈申立人の主張〉 高齢で金融経済知識が全くない申立人に対して、担当者は申立人の投資経験等につき事実と相違する資料を作成し、ローリスクの商品を希望していた申立人の投資意向に沿わないハイリスク商品である仕組債について、商品性やリスクに関し、十分な説明を行わず、申立人がリスク等についてほとんど理解しないままに購入させた。 これにより被った損失1億659万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が申立人に本件仕組債を提案したのは、申立人の希望に基づくものであり、勧誘の際、資料を用いて本件仕組債の商品性について十分に説明を行っている。申立人には、本件仕組債への投資に必要とされる相応の投資経験があり、申立人の資産状況や投資目的に照らして特に問題となる点は認められない。 よって、申立人の請求には応じられない。	○平成21年11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、2,343万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〉 担当者が作成した提案書に記載された申立人の株式投資経験等が申立人の認識と異なっている点が認められるほか、申立人は、本件仕組債購入時に71歳であり、本件仕組債約定の際、家族等の同席がないまま約定させた点は、被申立人の適合性判断において問題なしといえず、仮に約定時に申立人の家族が同席していれば、本件仕組債の投資は行っていなかったと思われることから、被申立人には過失が認められる。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 75歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、当該投資信託のリスクの説明を十分に行わず、都合の悪い事実を伏せたまま購入させた。また、外国株式についても十分な説明もなく、単価等も伝えないまま購入させた。さらに、無断で外国株式を追加購入し、その代金に充当するため、保有株式を売却し損害を与えた。これにより被った損失600万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、投資信託及び外国株式の勧誘に際して、申立人が主張するリスク説明を十分行っていないといったような状況は認められず、申立人の請求には応じられない。	平成21年10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、97万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〉 投資信託の勧誘について、担当者の対応が直ちに問題があるとは言いつれないものの、外国株式の購入時において、担当者は申立人の最終的な承認は取り付けているものの、申立人に対する丁寧な対応について、一部配慮を欠いていたことにより、複数回の取引を行わせたと考えられる点がある。よって、和解案での合意が妥当である。

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 65歳	投信	〈申立人の主張〉 高齢で投資経験が全くなく、知識のない申立人に対して、担当者は、電話で数分の説明しか行わず、投資信託購入の勧誘を行った。また、外国投資信託について為替リスクの説明を行っていなかった。 これにより被った損失650万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、販売用資料及び目論見書を交付した上で、申立人の合意を得て行われたものである。申立人の主張する賠償請求の根拠は、被申立人の認識している事実と折り合わない部分が多く、損害発生との関連性について認められず、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ当事者双方が合意したことから、194万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〉 一連の取引は申立人の意思に基づかないとは認められないものの、担当者が勧誘に際し商品のリスク等を十分に説明したと言い難い点等において、適切さを欠く点があった。一方、申立人にも担当者に対し詳しい説明を求めることもなく漫然と取引を継続した点において過失が認められることから、和解案による解決が妥当である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 55歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者は投資信託の勧誘に当たり、分配金の利点を断定的に強調したほか、リスクに関する説明を怠った。申立人はリスクに気付き、遅滞なく購入契約の取消しを申し出たが取消し不能といわれ、自ら同投資信託を売却した際に生じた損失28万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 分配金に関し誤解を招く断定的な表現を用いておらず、またリスクについて説明書面に沿って説明していることから、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12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、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〉 担当者には、類似商品の説明書を用いて商品説明し、目論見書による説明を省くなどリスク説明に不十分な点が認められる一方で、申立人は投資経験を勘案すると十分な説明を受けずに契約した点に注意不足が認められることから、損失額の40%相当額を解決金とすることが妥当である。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 60歳	株式	〈申立人の主張〉 申立人は、自治体から障害3級に認定され、生活保護を受けている。また、過去において株式取引の経験も全くない。 このような申立者に対して、担当者は「株式投資は儲かるので買いなさい」と株式取引を執拗に勧誘し、申立人が何ら認識しないままに株式投資を行わせた。その結果、申立人は127万円の損失を被った。本件取引は、適合性原則を無視した投資勧誘及び無断売買であるので、127万について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の損害は、自身が契約した投資顧問の投資コンサルタントを受け株式投資を行い生じたものであり、障害3級とした診断書によれば、「申立人の金銭管理能力にも問題は認められない」とのことから、株式売買に関する投資判断は可能であったと考えられる。よって、申立人の損害は、被申立人が直ちに責任を負うべきものではない。	○平成21年11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〉 申立人は、元本欠損のおそれがある金融商品の投資するにあたって必要な判断能力を十分に有していなかったと推察される。一方で被申立人は、申立人が口座開設時において、投資に必要な判断能力を有していないと認識できたといえることから、金融商品取引を可能にしたことは不適切であったと言わざるを得ない。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 76歳	先物・オプション	〈申立人の主張〉 申立人は、担当者の勧誘で上場デリバティブ(日経225)取引を行ったが、高齢で判断力も低下しており、オプション取引の経験もない申立人に対し勧誘したものであるから、適合性の原則に違反するものである。また、取引の構造や仕組みについて担当者は口頭で簡単に説明したのみで、リスクの存在やリスク回避の手段等について、十分な説明を行わなかった。 これにより発生した損害金10,276,198円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 相応の時間を費やして申立人に対しオプション取引の内容を説明しているものの、大半が電話説明であり、当該説明内容を申立人が理解するにあたり不十分な面もあることから、適正な範囲での応分の負担を条件として、金銭的な解決に応じる用意がある。	○平成21年11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、873万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〉 日経225オプション取引のリスクに関する説明が十分ではなく、またリスクを完全に回避できるかのような誤解を生じさせかねない説明を行った事実が認められ、それらの事情を勘案して、被申立人に和解案の負担率とすることが妥当である。

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 76歳	投信	〈申立人の主張〉 申立人は、高齢者で投資について知識も経験もなく、余裕資金といえる金融資産も保有していなかったが、被申立人は、申立人の属性を踏まえ、かつ十分な説明を行わないまま、投資信託を売り付けた。当該投資信託の取引により生じた損害11万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、顧客の属性情報と運用意向を確認し、商品内容及びリスク商品であること、さらに投資リスク及び手数料等について十分に説明を行ったうえで販売しており、申立人の請求には応じられない。	○平成21年11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、4万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、投信購入時において商品内容及び投資リスク等を十分に説明したと認められるが、申立人が理解したことを確認する努力が十分でなく、申立人が理解したと誤認したのではないかと考えられることから、和解案による支払いで和解することが相当である。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 58歳	株式	〈申立人の主張〉 金融商品に関する知識及び経験が乏しい申立人に対して、担当者は執拗な勧誘を行い、信用取引であることを告げず、同取引の仕組みやリスクについて十分な説明を行わないままに取引を行わせた。また、担当者は申立人の指示通りの取引を行わず、申立人の資金能力を超えて取引を行い損失を拡大させた。 これにより被った損失4,500万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は、金融商品への知識、投資経験もあり、担当者は、申立人に対して取引の仕組み及び危険性について十分な説明をしている。また、指示通りの取引をしなかった事実は存在しない。	○平成21年11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、70万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〉 信用取引開始に至る知識、経験や同取引の仕組み、リスクの説明の履行については、双方の主張が対立し被申立人が賠償責任を認めることは困難であるが、申立人は、建て玉をすべて売却する意向を示したと認められ、これに応じなかった点で被申立人に責任が認められることから、その後生じた損失額の半額を負担することが妥当である。
売買取引に関 する紛争 売買執行ミス	男性 63歳	投信	〈申立人の主張〉 投信の売却を依頼したにもかかわらず、担当者が執行しなかったことにより発生した損失625万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は、当初の段階では、売却したい旨の意向を述べたものの、担当者の助言を聞き、これを受け入れて最終的には売却注文に至らなかったものであり、請求に応じることはできない。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に和解案を示し、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〉 担当者の行為は、通常、証券外務員に求められる助言義務を逸脱するものであり、申立人の投資判断を歪め、また本件投資信託の売却の見送りを余儀なくし、結果として申立人の自己決定権を侵害したと判断されることから、和解案での解決が妥当である。
売買取引に関 する紛争 売買執行ミス	女性 77歳	投信	〈申立人の主張〉 担当者に、無断で投信を売却されたが、その後速やかに買戻し処理を行ったので不問にした。その後、当該投信の基準価額が戻ってきたので売却したいと申し出たところ、担当者から「以前の買戻し処理によって取得単価が下がっているので、税金がかかる」と言われた。これに対して、「その税金分は会社で負担してほしい」旨主張したが、担当者は応じてくれず売却しなかったため、損失額が拡大してしまった。これによる損失440万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人より本件投信の運用状況等に関する質問や相談は受けたが、売却の申出は受けていないので、申立人の請求には応じられない。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ、当事者双方が合意したことから、250万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〉 申立人が買戻し処理した投資信託を売却する旨の確定的な発注を行ったか否かは検討の余地があるが、そもそも紛争の原因が担当者による無断売買にあることを考慮すると、被申立人が和解案の賠償金を支払い紛争を解決することが適切である。

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 65歳	投信	〈申立人の主張〉 申立人が被申立人に預託しているすべての有価証券につき売却を指示したにもかかわらず、担当者が申立人の売却指示に従わず売却がなされていなかった。申立人の売却指示どおりに売却していた場合の売却額と現在の評価額との差額相当額2738万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 1銘柄を除き、担当者が申立人に対し継続保有して様子を見るよう提案し申立人が同意したものであるが、当該1銘柄については担当者が申立人に対し誤認させるような説明を行ったと認められることから、あっせん手続きにおいて解決を図りたい。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ、当事者双方が合意したことから、1200万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〉 両当事者が主張する売却注文の発注日に隔たりがあり、その中間日を発注日とした算出額を損害額と推定して解決することが妥当と考える。
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 75歳	債券	〈申立人の主張〉 担当者から3年満期の外国債券の勧誘を受け、年齢的な面から1年以内の債券であれば購入しても良い旨伝えたと、被申立人担当者の勝手な判断により、当該3年満期の外国債券の買付けが行われた。申立人は、当該債券につき明確な買付意思は伝えていなかったにもかかわらず、買付処理が行われたことから、この外国債券購入により発生した損失5万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は3年債であることを明確に伝え、申立人が認識したうえ受注したものである。ところが、約定に至る過程で担当者が一部誤った説明を行っていたことが判明したため、あっせんによる解決を希望する。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示し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〉 申立人による最終的な了解の有無について争いがあるものの、申立人の問い合わせに対し担当者が誤った説明をしなければ、申立人が債券の乗換えに了解しなかったことは明らかであり、被申立人が損失額等を負担することが妥当と考える。
売買取引に関する紛争 無断売買	男性 51歳	株式	〈申立人の主張〉 担当者が無断で株式と投資信託の売買を行ったことにより生じた損失198万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人母が申立人への生前贈与のため口座開設するとともに投資判断している口座であり、かつ自身で申立人に報告する条件で売買を行ったものであり、申立人の請求には応じられない。	○平成21年11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、12万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〉 代理権のない母を通じて他の取引が認められるものの、本件が申立人の意思に基づかない取引である可能性は否定し得ないと思われ、和解案での合意が相当である。
売買取引に関する紛争 無断売買	男性 52歳	株式	〈申立人の主張〉 担当者が無断で株式と投資信託の売買を行ったことにより生じた損失198万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人母が申立人への生前贈与のため口座開設するとともに投資判断している口座であり、かつ自身で申立人に報告する条件で売買を行ったものであり、申立人の請求には応じられない。	○平成21年11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、12万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〉 代理権のない母を通じて他の取引が認められるものの、本件が申立人の意思に基づかない取引である可能性は否定し得ないと思われ、和解案での合意が相当である。
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 53歳	債券	〈申立人の主張〉 個人向け国債等の売却による投資信託の買付を担当者が無断売買で行ったため、被申立人に対し原状回復を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、申立人に保有銘柄の売却と投資信託の購入を提案した際、申立人が行った説明内容等への返事を乗換え売買に係る同意と思いつつも、売買銘柄の発注日、取引金額等を十分に確認しないまま取引を行ったことを認める。	○平成21年10月、あっせん委員は、次の見解を示したところ当事者双方が合意したことから、169万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、被申立人の主張の内容を確認したところ、被申立人が申立人の主張をすべて認めたことから、請求額の支払いが妥当である。

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 50歳	投信	〈申立人の主張〉 早期償還が決定した投資信託について税制を確認のうえ売却か償還かの意思決定を行ったが、担当者より税制面で誤った情報が提供されたことにより、過大に徴収された税相当額20万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が誤った説明を行った点は認めるが、当該説明が申立人の判断にどの程度影響を与えていたか明確でないため、申立人の賠償請求全額について責任を負うものではない。	○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、13万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〉 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。一方、担当者の誤った説明のみによって申立人が損害を被ったと断言できない部分もあることから、双方に互譲を求める。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 74歳	投信	〈申立人の主張〉 投資信託の購入の際、分配金については銀行振込とするよう依頼したにもかかわらず、被申立人担当者の事務処理ミスにより再投資されてしまった。訂正処理を行う事により生じた損失11万円について損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が所定の事務手続きを失念したことにより11万円の損害が発生した事実、その後の申立人からの問い合わせに対して誤った回答をしてしまった事実を認める。	○平成21年12月、あっせん委員は、次の見解を示したところ、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〉 双方の主張に争いがなく、申立人の請求金額を支払うことにより和解することが妥当である。