

あっせん状況について

平成22年8月
日本証券業協会

平成22年1月 から平成22年3月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 56件である。同期間中の申立件数は、 15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、 22件、取下げ件数は、 3件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 18件、【2. 売買取引に関する紛争】が 8件、【3. 事務処理に関する紛争】が 5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	女性 61歳	投信	<p><申立人の主張> 外債(新規募集)の買付代金に充当するため、保有投信の売却を検討していた。売却にあたり、担当者に売却代金の概算金額(直近基準価額での概算額)を確認し売却したが、後日、担当者が別の基準日に基づき概算金額を計算していたことが判明した。正しい概算金額を聞いていれば売却していなかったため、原状回復費用相当額124万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が直近のものでない基準価額により概算金額を説明した事実は認めるが、申立人は受渡時に約定代金を確認していることから、追認したものと考えている。また、基準価額が上昇した現在に至って原状回復を求められても、申立人の請求には応じることはできない。</p>	<p>○平成22年2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、36万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> 双方主張に隔たりはあるものの、担当者のミスや申立人に損害金が生じている事実を踏まえ、対象投資信託の売却注文の執行遅延による損害金相当額を支払うことが妥当と考える。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 76歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者に転換社債型新株予約権付社債の購入の相談をしたところ、担当者は当該債券が実際は販売中止であることを失念し対応したため、申立人は、当該債券の買付意向を示し、当該債券の買付代金に充当するため、他社で保有していた投資信託を売却した。 本件は、担当者の誤認勧誘によるものなので、買戻し手数料等相当額31万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立ての趣旨を認め、申立人の請求額を支払うこととする。</p>	<p>○平成22年2月、あっせんの結果、当事者双方が合意し、31万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> 両当事者の解決に向けての意思が合意したと認められるので、本和解は有効に成立したと考える。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 49歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から「午後2時までに解約を申し込めば、前日の基準価額で売却できる」旨の説明を受け投資信託を売却したが、実際に約定された価額は異なっていた。 正しく説明を聞いていれば売却しなかったため、原状回復に要する費用相当額164万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が間違っって説明を行ったことは認める。しかし、当初、申立人に保有資産を現金化したい意向があったことは確かであり、かつ、解約後、基準価額が大きく上昇したあとの申出であることから、原状回復を求める請求については争う。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、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> 申立人が行った投資信託の解約取引は担当者の誤った説明によるものであったため、被申立人が前日の価格と約定価格の差額を支払うことが相当と考える。</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	女性 45歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から、午後2時までに解約を申し込めば、前日の基準価額で売却できるとの説明を受けて投資信託を売却したが、実際に約定された価格は異なっていたことから、原状回復費用相当額503万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が誤って説明を行ったことは認める。しかし、当初、申立人に保有資産を現金化したい意向があったことは確かであり、かつ、解約後、基準価額が大きく上昇したあとの申出であることから、原状回復を求める請求については争う。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、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> 申立人が行った投資信託の解約取引は担当者の誤った説明によるものであったため、被申立人が前日の価格と約定価格の差額を支払うことが相当と考える。</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> 定期預金が満期を向かえ、手続き実施の際、担当者は、指数連動型債券運用投資信託購入の勧誘を行った。勧誘の際、1年後には元本が戻る高利回り商品である旨を強調し、商品内容及び各種リスクについて十分な説明を行わなかったため、商品内容等について誤認し、購入した。 本件は、担当者の誤認勧誘に起因するものなので、被った損失480万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、当該投資信託購入の勧誘時に、申立人に対して、元本欠損リスク、投資リスク、手数料等重要な事項について十分な説明を行っている。</p>	<p>平成22年1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、52万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、申立人が元本保証を相当程度意識していたこと、日経平均などを十分理解していないことを踏まえると、担当者が示した楽観的な日経平均の見方が申立人の意思決定を誤らせたと考えられることから、損害推定額の2割相当額の支払が妥当である。</p>
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	女性 62歳	債券	<p><申立人の主張> 保有している株価指数連動型外国債券について、担当者から中途売却ができないと誤った説明を受けた。 これにより被った損失629万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正確性を欠く説明を行った点は認めるものの、その後、売却価格等を説明したものの申立人から売却注文はなく、請求は認められない。</p>	<p>○平成22年1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、95万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> 被申立人の不正確な説明により申立人は売却する機会を失った。他方、その後の被申立人の回答により申立人は売却が可能であった。よって、被申立人が賠償すべき額は、被申立人が不正確な説明を行った時から売却可能との回答を行った時の評価額の差額を限度とするのが相当である。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 60歳	投信	<p><申立人の主張> 日経平均連動型投資信託の勧誘において、担当者から、日経平均株価が30%下落した場合に元本が割れるとの説明は受けたが、どの程度元本が割れるかとの説明はなかった。さらに、途中解約した場合には、元本が保証されていないとの説明もなかった。 本件は、担当者の説明義務違反に該当するので、本件取引で発生した損失186万円のうち130万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 販売時にパンフレットや目論見書を用いて繰上償還条項や分配金、満期償還時の元本確保の判定方法等の商品性やリスクを十分に説明のうえ、買付申込書権確認書等に署名捺印を徴求しており、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>平成22年1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、32万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> 説明資料に日経平均株価の変化率と償還価格の具体例が記載されているものの、活字が小さく非常に目立たないものであり、当該記載を読んで直ちに理解できるとは限らない。 また、担当者も、日経平均株価が30%下落した場合には、時価になるとの説明はしたものの、日経平均株価の水準によって、償還金が具体的にいくらになるかは説明していない。 したがって、申立人が十分に理解できる程度の説明を尽くしたとは言いきれないことから、損害額の約2割の支払が相当と考える。</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	男性 67歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者の勧めで外国債券を購入したが、勧誘時において、本件外国債券が低格付債である旨の説明はなかった。 本件は、説明義務違反であるので、本件外国債券を売却した結果生じた損失594万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時に本件外国債券が低格付である旨を説明せず、約定後に説明していることは事実である。しかし、申立人は、その後、低格付債であることを認識のうえで約定を認めている。以上のことから、応分の負担と考えられる解決策が図られるのであれば、和解について真摯に検討することとしたい。</p>	<p>○平成22年2月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、450万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> 低格付け債の投資リスクを正確に認識するため格付けは重要な情報である。被申立人が勧誘の際、本件債券の格付けの説明を失念したことは事実であり、申立人は約定成立後に被申立人から追加説明を受け、本件債券を保有し続ける形となったが、被申立人の説明は十分とは言えず、その過失割合は大き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 82歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、理解力が低下している高齢者に対して執拗に仕組債を勧誘し、勧誘時の説明においても、リスクに関する適切な説明はなく、メリットだけを強調した説明を行った。また、本件仕組債の購入代金は申立人の総金融資産の約半分を占めるものであった。 本件は、説明義務及び適合性の原則に違反する勧誘行為であるので、本件債券取引で発生した損失1000万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 適合性の原則違反、説明義務違反の事実はなく賠償には応じられない。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、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> 双方から提出された資料を検討したところ、説明義務違反や適合性の原則違反があるとまでは認め難い。しかし、申立人の年齢、投資経験、そして本件仕組債の商品性等を総合的に考慮すれば、双方互譲の精神に基づき、和解することが望ましい。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 74歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から投資信託を勧められ購入したが、勧誘の際、リスク等の説明がなかったことから、新しいタイプの定期預金と思い、どのような商品か理解できないまま購入した。 本件は、担当者の説明義務違反にあたるので、生じた損失463万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資信託への投資経験を有しており適合性原則に反しないと思量されるほか、担当者は本件投資信託の商品内容、リスクを説明のうえ契約締結前交付書面をチェック、確認書に署名捺印した確認書を徴求している。一方で、申立人が理解できる方法での説明や理解の確認が必ずしも十分でなかった可能性は否定できないことから、あっせんを通じて適切な解決を図ることとしたい。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、325万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> 担当者から申立人への説明、理解の確認が不十分なため、申立人が本件投信が投資性商品であることを十分理解せず購入した可能性が高いと認められる。一方、申立人にも担当者に確認することなく、繰り返し購入申込書等に署名した点など過失が認められることから、被申立人が請求額の7割を負担して和解することが相当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 75歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者から投資信託の勧誘を受け購入したが、手数料がかかるとの説明等はなく、後に取引報告書を見て初めて判明した。 本件は、説明義務違反に該当するので、購入した投資信託に生じた売却損失28万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 2回の面談説明により各種リスクを説明後、目論見書等を手交し購入に至ったものの、販売手数料の説明が十分でなかったことが認められる。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、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> 目論見書等の交付や当該書類への販売手数料記載の事実は認められ、担当者はリスク等の説明は行ったもの手数料の説明を怠っており、申立人の購入意思の決定に影響が認められる。一方、申立人も高齢とはいえ交付された書類の閲覧により手数料の負担及びその額を確認可能であることから、和解案での解決が相当である。</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 断定的判断の 提供	女性 42歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者に対し家庭の事情や学資充当金等であるとの資金の性格を告げていたにもかかわらず、安全性や有利性に関し、断定的な説明を受けたことにより購入した投資信託に生じた損害金422万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人への投資信託の販売に際し、金融商品の知識に照らし適切な説明を行っており、適合性原則違反や断定的判断の提供は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22年1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、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> 申立人の判断能力から適合性原則違反は認められないものの、申立人の年収その他を配慮すれば販売に慎重さを欠いた面があることから、和解案での解決が妥当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 77歳	株式	<p><申立人の主張> 全く投資経験のない申立人に対して、担当者は、新興市場銘柄の株式を大量に購入させるなど、適合性を無視した投資勧誘を行った。 本件は、適合性の原則に違反した勧誘行為であるので、発生した損失449万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が適合性を無視した勧誘行為及び断定的判断の提供を行っていないことから、請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年3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、110万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> 申立人が担当者の勧めにしたがい本件株式を買い付けたと考えられるところ、担当者が、激しい値動きの可能性がある旨を伝えず、十分な証券投資知識を有しない申立人に勧めて買い付けさせたと言えることから、双方互譲のうえ和解することが相当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 58歳	投信	<p><申立人の主張> 病気療養中で理解力が十分でない被相続人(故人、本件申立人の妻)に対し、担当者は属性を踏まえず継続して投資信託の勧誘を行い、商品性等について理解させないまま購入させた。 本件は、被相続人の病状、理解力を勘案すると、適合性原則に違反した勧誘行為であるので、本件取引で被った損害金683万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 取引に先立ち、担当者は被相続人の適合性を確認した上で、商品内容や投資リスク及び本件商品が預金ではなく投資信託であることを説明し、了承を得たほか、病気の症状等について被申立人は全く認識がなかったことから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、300万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> 投資信託販売時の被相続人の病状から、担当者が商品内容及び投資リスク等について十分説明し了承を得たかどうか疑問も残るほか、被相続人の状況を知った後も慎重な対応を怠ったという事情がある一方で、申立人側においても被相続人の財産管理に注意深く気を配っていたら損害の発生等を防げた可能性もあることから、解約により確定した損失(分配金控除後)の8割相当額を支払い和解することが相当と考える。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 75歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人の家族が今後投信を販売しないよう申し入れたにもかかわらず、担当者は、申立人の知識、経験、財産の状況等に照らし不相当と認められる勧誘行為等により、申立人に商品の仕組みや元本保証でないことを理解させずに次々と取得させた。 本件は適合性原則に違反するものであるため、これらの取引で生じた損害金560万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対し適切に適合性の確認を行ったうえで、十分な商品説明を行い、理解の確認を求め契約していることから、今回の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年2月、あっせん委員が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】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当者の説明不十分により申立人が商品内容を誤解したまま本件投資信託を購入したとまでは認められないが、申立人の知識、経験等に照らし多額の投資信託の購入を勧誘したことは問題なしとしないので、相当の和解金支払いによる解決が妥当である。</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
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 47歳	投信	<p><申立人の主張> 判断力を欠く申立人に対して、相手方はリスク商品である投信を強引に勧め購入させ、さらに、同日、キャンセルを申し出たにもかかわらず、担当者は受け付けなかった。本件は、適合性原則に違反する勧誘行為なので、本件取引で発生した損失47万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は判断力を有するほか、担当者が販売時に行った商品説明は適切なもので強引な勧誘はなく、買付けの取消しができないことも説明していることから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年1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】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人の精神的障害の状況や投資経験を踏まえ、熟慮期間が設けられていない事実について総合的に判断すると和解案での解決が妥当である。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 71歳	株式	<p><申立人の主張> 認知症の治療中の申立人に対し、担当者は「私に任せなさい」の一点張りで確たる同意なく株取引を繰り返し行い、多額の損失を発生させた。本件は、適合性の原則に違反する勧誘行為であるので、親族が取引中止を申し入れた時点までに生じた損失3115万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本年7月に実施した営業責任者による電話面談にて申立人は十分な判断能力を有すると判断されたほか、その際申立人から注文執行や報告内容を承認されたが、同年8月に親族から認知症との報告を受けたこと、及び申立人は担当者からの勧誘を拒否する意思表示を行っていたと認められることから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、600万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> 申立人が証券取引を行うに足る判断能力に欠けていた可能性が高く、原状回復費用相当額を対象として和解金額を支払うことにより解決を図ることが妥当である。</p>
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 78歳	投信	<p><申立人の主張> 「利子・配当重視」の投資意向であったにもかかわらず、担当者は当該投資目的を勝手に「値上り重視」に書き換え、その後、本来の投資目的に反して、多数回に亘り投資信託の売買を繰り返させられた。本件は、適合性の原則に違反する勧誘行為であるので、本件売買で生じた損失1500万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対し、商品内容やリスク及び損益状況を説明し、申立人もこれを理解したうえで行った正規の取引であるとともに、投資目的も勝手に変更していないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、250万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> 被申立人が取引内容を説明していた事実は認められるなど不法行為は認定できないが、外形上高齢者である申立人に対し、損失が含まれる投資信託の乗換え取引を継続的に行ったことは、不適切な行為であることを否定できないと考える。</p>
売買取引に関 する紛争 その他	男性 46歳	株式	<p><申立人の主張> 家族口座3口座において同一メールアドレスを使用していたことから、「取引規制」をかけられてしまった。このため、同一メールアドレスの使用について交渉していたところ、保有銘柄が上場廃止になったので売却したい旨伝えたが、被申立人から明確な説明がなかったことから、売却時期が遅れてしまった。したがって、本件は、被申立人側の対応方法に問題があるので、本来売却できたであろう株価との差額3万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本人確認を行うまでの間、同一メールアドレスの使用口座について「取引規制」を行うことはWEB画面上で事前告知しているほか、当該規制について再三申立人に電話、メール、書簡で説明を行っていること、及び「取引規制」中に売却不可との説明は行っていないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年2月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、490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> WEB上で「取引規制」を実施する旨の記載はあるが、同規制の内容(新規買付けを停止し、売却は可能である)について記載がなく、申立人に誤解を与えたと認められることから、上場廃止公表日と売却日の価格の差額を支払うことが妥当である。</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 過当売買	女性 61歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> 先物取引の経験がない申立人に対し、担当者は、「大きなリスクはない」とリスクに対する説明を十分行わないまま日経平均先物取引を行わせた。その後、当該取引において、多額の損失が発生しているにもかかわらず、担当者は「自信があるから大丈夫」と取引を継続することを勧め、結果、損失は拡大した。 本件は、担当者による過当勧誘取引に該当するので、これら一連の取引により発生した損失2,600万円のうち1,300万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、先物取引を開始する際、申立人に対し取引の仕組み、リスクを十分に説明し、申立人もこれを理解している。その後の取引においても、取引の都度常時連絡を取り合って売買を行うなど、過当勧誘や不適切な主導取引は認められない。</p>	<p>○平成22年1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、300万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> 先物取引勧誘時に申立人の年齢、商品知識等を踏まえ十分な説明が行われたとは考えにくく、申立人が損益の仕組みやリスクを理解せずに取引を開始したと思われる一方で、申立人には、株式投資経験を有し長年先物取引を続ける中で、特段の苦情等を訴えたとは認められない点に一定の過失があるといわざるを得ず、和解案での解決が妥当と考える。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 62歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者が注文内容と異なる銘柄を発注したこと及び担当者の誤った情報提供により投信のスイッチング取引を行ったことによって発生した損害金等876万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 事実関係を明らかにしたうえで、仮に、損害賠償すべき点が明らかになれば、損害額を確定のうえ、適法、適正な解決を図りたい。</p>	<p>○平成22年1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、61万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> 被申立人は対象銘柄の買付けについて申立人と当事者との間の意思疎通に不十分な面があったものと認め、申立人が最初に担当者に銘柄相違を申し出た日に是正売買を行ったとしたときの損害金相当額を支払うことにより解決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 45歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人が他投資信託を売却して、本件投資信託を購入するよう発注したにもかかわらず、担当者が申立人家人の定期預金を無断で減額書替して購入代金に当てた。 本件は、当初の取引条件を無視した取引であるので、本件取引を無効とし、発生した損失等100万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 売却投資信託について明確な注文発注が認められないほか、家人名義の定期預金については申立人からの申出により申立人名義への変更手続きを行い、後日勧誘により新たな投資信託の買付注文を受注したものであり、申立人主張は事実と反することから請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年1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、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> 申立人は必要書類に押印しており、自分の意に沿わない取引であったとは言い難いほか、被申立人に違法行為があったとの見方に疑問があることから、被申立人の提示額による和解が妥当と考える。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 64歳	債券	<p><申立人の主張> 保有している外国債券全部を売却することを担当者に依頼したが、当該担当者は、当該債券の売却執行を行わなかった。 したがって、当該売買執行ミスに伴う損失1,515万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人からの明確な売却注文を受けていない。</p>	<p>○平成22年1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、73万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> 双方の主張に食い違いがあるため、互譲に当たり双方が主張する損害推定額の差額の支払いをもって和解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
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> 担当者に複数銘柄の投資信託の買付注文を依頼したが、担当者は当該買付手続を失念した。 したがって、本来買付できた金額との差額42万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> あっせん申立書に記載された事実を認め、当初注文に基づく原状回復の求めに応じたい。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、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> 申立人の求めに応じ訂正処理した際に要した買付代金のうち、本来の申立人の買付代金を超過する額について被申立人が負担することにより和解することが相当である。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 75歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者より「安全・確実に3ヶ月に1度、高い利息が入ってくる」旨の説明を受け仕組債を購入したが、現在多額の損失となっている。さらに、担当者が入院中に株式を無断で売買したことから、多額の損失を被った。 したがって、担当者の虚偽説明及び無断売買によって発生した損失合計6,545万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する無断売買については、取引一任勘定取引契約を締結した取引であり、また、仕組債については説明書や目論見書を用いてリスクその他の需要事項や商品性を説明したうえで販売している。 したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年2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、730万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> 入院中の株式売買の頻度から推して担当者の未確認売買、無断売買とも考えられるほか、申立人は一人暮らしの高齢者で、かつ病状から取引報告書等も開封できないことから、仕組債について目論見書等交付の事実があったとしても、複雑な説明内容を十分理解したとは考えがたく、被申立人側が損害推定額の8割を支払うことが妥当である。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 74歳	株式	<p><申立人の主張> 4年程前に現在の担当者になってから、当該担当者は多数回に亘り株式及び投資信託の無断売買をしていた。 したがって、本件無断売買で発生した損失6,780万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は平成20年11月の当社管理者との面談において、取引の4要素を確認のうえ売買すること及び預かり残高に相違ない旨を確認しているほか、通話記録等で検証した結果、申立人の主張する無断売買に該当する事実は認められず、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年1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、395万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> 無断売買と特定できないが、架電記録から通話時間が短く、取引も頻繁で不自然な状況について道義的責任が認められることから、取引手数料相当額の支払での和解が妥当と考える。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 60歳	債券	<p><申立人の主張> 従前から外債の償還金等を外貨で受領していたにもかかわらず、本件外債償還金について無断で円貨換算された。 したがって、無断で外債償還されたことによって発生した損失2万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> サービスが不十分との指摘は真摯に受け止めるが、担当者が4回にわたり通貨確認の事前連絡をしたが不通のまま外貨支払手続き最終日を迎えたこと、及び外貨支払には事前の指示を要することを踏まえると債務不履行には当たらないと考えるので、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年2月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、4000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> 外貨指定をしなければ円貨で支払うシステムは被申立人の社内的な問題であり、かつ取引契約に明示されていないことから、円貨に転換した際の手数料相当額を損害額として支払うべきである。</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
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 52歳	投信	<p><申立人の主張> 投資信託の売買に当たり、投資信託3銘柄についてそれぞれ基準価額、手数料、税相当額に関し誤った情報提供を受けたことにより生じた損害金相当額200万円の損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 投資信託の買戻取引に関し、税金及び手数料の説明に一部正確でない箇所があったことは認め、あっせんによる話し合いに応じるが、申立人が主張する損害額の発生の有無及び被申立人の過失との因果関係については争う。</p>	<p>○平成22年2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、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> 申立人主張の実損額を認めることは出来ないが、税金について誤った情報を与えて申立人の自由な判断に影響を与えた点を考慮し、和解案の金額の支払いが相当である。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 49歳	株式	<p><申立人の主張> 株式累積投資について、現在買付けている銘柄の買付休止と新規銘柄の買付を依頼したが、担当者はこれを失念した。したがって、当該事務処理ミスに伴う損害推定金額15万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本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22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、65,000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、申立人から必要な申込書の提出を受けたにもかかわらず事務手続きを失念したが、申立人も取引残高報告書等による当該手続きの懈怠の確認が可能であったことを考慮し、和解での解決が望ましい。</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 61歳	債券	<p><申立人の主張> 母親の相続手続の際、個人向け国債の名義書換を依頼したが、被申立人の間違いで売却されたことから、発生した中途換金調整額等の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を受け入れたい。</p>	<p>○平成22年1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、2万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> 被申立人が非を認め、本あっせんによる解決を要望していることから、申立人の請求金額により和解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 39歳	株式	<p><申立人の主張> 相続株式を売却するために他社移管をお願いしたところ、5営業日で完了するとのことであったので、完了後、速やかに売却する予定であった。しかし、相手方の事務処理ミスで移管日が1週間遅れ、その結果、売却損失が発生した。したがって、売却が遅延したことによる損害推定額72万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から当該株式を直ちに売却するとの説明がなかったほか、株価下落を加味した請求金額には納得し難いものの、被申立人の不手際に鑑み、移管手数料の返還に応じる用意がある。</p>	<p>○平成22年3月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、12万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> 被申立人に事の発端に係る原因があり、移管手数料に解決金を加えた和解金額を支払うことが妥当である。</p>