

あっせん状況(平成26年1-3月 日本証券業協会協会員 最終分)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

平成26年1月から3月までの間にFINMACで手続され、最終した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、日本証券業協会協会員が当事者となった事案に関し、最終した事案は、29件である。そのうち、和解事案は16件、不調打ち切り事案は11件、あっせん申立取下事案は1件、その他は1件であった。紛争区分の内訳は、〈勧誘に関する紛争16件〉、〈売買取引に関する紛争12件〉、〈その他に関する紛争1件〉であった。その内容等は、次のとおりである。

(注)

以下の内容は、当センターのあっせん手続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、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決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御留意いただく必要があります。

平成23年4月、金融ADR制度に対応するため、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等を整備したことに伴い、あっせん委員は、紛争解決委員と呼称変更しております。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替スワップ	法人		<p>〈申立人の主張〉 被申立人との間で通貨スワップ契約(本件契約1~本件契約5)を締結した。申立人は、売上のうち一定程度を輸出売上が占めており、その売上代金については円高の影響を受けるため、輸出売上と輸入仕入の部分でトータルで勘案して、ヘッジ比率を勘案すべきであったが、本件契約5の提案はオーバーヘッジとなる提案であったうえ、申立人の事業規模からして明らかに過剰であった。また、本件各契約の契約期間は、契約締結から取引終了まで10年と極めて長期に設定されており、10年先までの具体的な事業計画もなかったことから、本件各契約は不必要なものであった。よって、適合性原則違反等を理由に、本件各契約により被った為替差損金の賠償、通貨スワップ契約等の解約清算金と未払金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人は本件各契約のほかに、被申立人及び他社において複数の為替デリバティブ契約を締結している。申立人代表者自身も個人で複数の証券会社との間で多数の取引経験があり、金融商品に対する知識及び理解能力を十分に有していた。本件各契約は、申立人から為替リスクヘッジを図りたい旨の意向が主体的に示され、ヘッジ比率に問題がない範囲であることを申立人代表者から確認し、また、申立人の収益力及び体力の両面からストレスチェックを行い、リスク耐久性に問題がないことも確認している。契約期間についても申立人の意向を反映したうえで、双方の合意で決めている。よって、申立人が主張するような違法行為はなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、双方の債務を相殺後の申立人の残債に対して、被申立人がその約3割(約460万円)を免除し、約7割に相当する約1,100万円を申立人が支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>〈紛争解決委員の見解〉 申立人には米ドル建ての海外からの直接輸入があり、米ドルの為替変動の影響を受けると考えられるから、為替リスクをヘッジする必要性は認められるものの、他の金融機関と締結していたデリバティブ契約による米ドルの取引金額を合算すると、本件契約5を締結することにより、ヘッジ比率が過大となっていた疑いがある。また、本件各契約の取引期間は10年であるが、申立人の事業規模、業態に照らすと、そのような長期間のリスクヘッジをする必要性があったのか疑問が残る。他方、本件各契約において、米ドルと円の為替相場の変動により、いくらの評価差額を負担することになるかという点は、理解困難とはいえないこと、申立人は、本件各契約以外にも、本件外各契約さらには他の金融機関との間でも為替デリバティブの契約を多数回にわたって締結しており、そのリスクについて説明を受ける機会が、何回もあったと考えられること、申立人代表者は会社の経営者として、経済活動に従事しており、本件各契約の内容等について、理解する能力を有していたと言える等の事情も認められる。以上の諸事情を総合考慮すると双方が歩み寄って和解するのが相当である。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
2	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者が外国株式の無断売買を計17回行った。その結果発生した損失約200万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件各取引の中に、担当者が申立人に対し銘柄・数量・単価・売買の別のいずれかを確認せずになされたと思われるものがあるが、その範囲は不明確である。また、本件各取引期間中には、申立人がその内容を承認して行ったと認められる取引が存在するだけでなく、申立人は取引が行われる都度、送付される法定書面の取引報告書を受領しながら、相当期間苦情を申し立てていない。さらに、申立人は、上席者との面談において、取引経過ないし損益を把握し、確認しないでなされた取引はない旨の回答を行っている。以上の事情を踏まえたうえで、適切な解決策を探ることとしたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解に基づき双方に譲歩を求め、協議が行われたところ、被申立人が約100万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件各取引については無断売買あるいは一任売買と考えられる節があり、また、取引の追認については申立人から明確な意思表示がなされていない。一方で、取引期間中の面談における申立人の対応や取引報告書が申立人に送付されていること等の事情を踏まえると、申立人が本件各取引を黙認していたと考えられる事情もある。いずれの事情も踏まえたうえで具体的な解決策を模索するほかない。</p>
3	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者の勧めにより信用取引で株式の空売りを続けていたところ、株価が上昇してきたため担当者に手仕舞いを申し出たが、「株が上がるのは選挙が終わるまでだから我慢してください」と言われ取引を継続した。結局、発生した追証を支払えなくなったため追加入金を断ったところ、担当者は追証の一部を差出し、残額を申立人が負担して取引を継続するよう求められ、手仕舞いすることなく、さらに空売りを勧められて証拠金を入金したり、担当者から追証分として資金を借り入れるなどして取引を継続した。担当者の一連の行為は、断定的判断の提供及び誠実公正義務等の不法行為に当たるため、本件取引において発生した損失約1億2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は長年にわたり信用取引を経験している。本件取引は申立人が自らの投資判断に基づき実行したものであり、被申立人が申立人の損失を拡大させたこととはないと認識していることから、申立人の請求に応じることはできない。もともと、本あっせんにおいて、申立人と十分に話し合ったうえで、妥当な解決を得たいと考えている。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成26年2月、紛争解決委員は被申立人が譲歩した金額で和解できるか否か、申立人に検討を促したが、申立人が被申立人の提示額に応諾しなかったため、当事者間に和解が成立する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】</p>
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 保有の外国株式について、担当者より複数の証券会社等から格下げ情報が出ているのですぐに売却するよう勧められた。また、その売却代金で根拠もないまま「値上りして売却損を回収できる」と勧められ別の外国株式を購入したところ、売却した株式は急上昇し、買い付けた株式に損失が発生した。よって、担当者の不十分な説明により発生した損失約100万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が不十分な説明や根拠のない予測を行った事実はない。一方で、申立人は取引に関する理解力を備えており、担当者からの取引提案に関して種々の質問や自らの見解を述べつつ検討したうえで取引を行うことを決めている。これらのことから、当該取引に係る損失について、被申立人に責任があるものとは認められない。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約10万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人従業員が申立人に架電し、本件売却株式についてネガティブ情報が出ていることを「格下げ」という言葉を発して同株の売却を勧めた事実は当事者間に争いがないところ、同「格下げ」という言葉を使用したことは、説明として不適切であったと考えられる。また、本件売却株式について、被申立人は、先入れ先出しの考え方により整理された顧客口座勘定元帳の記載からすれば本件取引において損失は生じていない旨主張するが、申立人の認識ないし意向も踏まえて当該株式取引全体を見ると一定額の損失が生じている。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
5	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、保有株式の売却と新規買付について執拗な勧誘を受け、虚偽の説明により新規に買付けさせられ、その後は短期間で売買を繰り返す回転売買・過当取引をさせられた。さらには、被申立人担当者は無断売買を行っていた。無断売買、過当取引、虚偽情報による買付勧誘という一連の状況を見れば、被申立人担当者が手数料稼ぎのために、顧客を犠牲にして無意味な取引をさせたことは明らかであり、かかる取引により発生した損失約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 虚偽説明については、一部銘柄について来期の利益予想を今期の利益予想と誤って伝えたことはあったが、申立人は自ら家族に相談し銘柄調査のうえ買付しているため、誤説明と買付との間に因果関係がない。その他は虚偽説明に当たらない。また、投資金額や申立人の投資経験・投資目的に照らせば過当取引には当たらない。無断売買があったことは認めるが、異議が述べられたことはなく、取引報告書ですべて通知している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が和解金約300万円を支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 虚偽説明や過当取引の事実は認められなかったが、無断売買の事実が認められ、特定の日以降は無断売買と正常取引とが混在している。そこで、無断売買とは無関係な2銘柄を除いた5銘柄を当該特定の日時点に戻すという考え方を基本として金銭評価を行い、被申立人が申立人に対し和解金を支払うことで和解することが望ましい。</p>
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 投資信託を勧められた際、「預金のように考えてほしい」「分散投資で資産の変動リスクは小さい」等とあたかも元本割れがないかのような虚偽説明を受け、購入した結果、大きく元本割れした。よって、発生した損失のうち約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に目論見書を送付したうえで、商品内容やリスク等に加え、円建てと米ドル建ての2種類があること、米ドル建ての場合には為替の影響を受けること等を説明したところ、自ら円建ての商品を購入すると回答した。申立人は株式、投資信託の取引経験があり、適合性についても問題ないと認識しているため、申立人の請求に応じる理由はない。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が約100万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する説明が十分かつ的確になされていたかについては定かでないところもあるが、申立人が説明資料を被申立人から受領していることは認められることなどに照らせば、一応申立人にも自己責任があるということではある。以上のことから、双方が歩み寄って和解するのが望ましい。</p>
7	売買取引に関する紛争	システム障害	株式投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人支店において、投資信託1,000万円分の購入申込みに係るシステム入力を行ったが、被申立人内部のシステム変更による障害に巻き込まれ、当日に契約が成立せず、1日遅れの成立となった。そのため、基準価格が上がり、損失が発生した。よって、損失額約25万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 翌日の取引になったことについては、システム上の不具合によるものではなく、システム上の不具合状況の中で、申立人が翌営業日になることについて利益・損失の両面から判断されたものであると考える。翌営業日に基準価格が上昇したことを受け、申立人は、翌営業日による購入を了解した自らの判断を翻意し、被申立人に対し損害賠償を求めるに至ったと考える。しかしながら、インターネットバンキングの入力において不具合が生じたことは事実であることから、あっせん案の内容にもよるが、本事案の解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が合意し、被申立人が約5万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は翌営業日付の購入になることについては、自らの意思で了解し行ったものであることから、本件の契約については、正当な契約である。しかしながら、被申立人は申立人に対し、インターネットバンキングの不具合が生じた際に、代替手段である書面での手続が可能であるにもかかわらず、顧客にこれを伝えずに、その日の取引を断念せざるを得なくしたのは、少なからず落度がある。以上のことから、請求金額の約2割相当額を和解金として支払うことを提案する。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
8	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「今は債券より株です」等と次々と勧められ、経済知識のない申立人は信頼して外国株式取引を始めたが、運用の失敗が連続し、大きな損害を被った。強引かつ適合性原則を無視した売買であり、発生した損失約5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 国内株式市場が低迷する中、上向きつつあった外国株式市場の状況を踏まえ、被申立人担当者が安値で買い付けて値上がり期待の持てる外国株式取引を勧めたのは事実であるが、「今は株です」と強く勧めていない。申立人は被申立人において、株式、外国債券、投資信託等に分散投資し、外国株式に集中投資しておらず、リスクを調整しつつ取引を継続していた。よって、本件に係る損失について被申立人に責任があるとの認識はないが、あっせんの場合話し合う用意はある。</p>	和解成立	<p>○平成26年1月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が約1,000万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 相当に頻回の取引が行われており、被申立人担当者からの勧めがなければこれだけ多数回の取引を行うことにはないであろうと考えられるため、申立人が同担当者に依存している様子が窺われる。申立人は同担当者から説明を聞いて取引を行っているものの、申立人の属性を考慮すれば本件程度の頻回の取引を行う必要があったのか、取引すべてについて説明内容を理解できていたのか疑問が残る。以上の点に鑑み、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。</p>
9	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者との話し合いで、申立人が希望した「資産を増やしたい」に対して、「儲けます、任せてください」との約束のもと株式売買を始めたが、損失を被った。信義則に反する行為であるため、損失約1,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は個別の取引において、その都度申立人に説明を行い、申立人の自己責任に基づく注文を受注して執行しており、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受け入れ、被申立人が約240万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の職歴や投資経験などからすると、少なくとも国内株式や投信の取引については、十分な理解能力と判断能力を有していたと認められることから、担当者が勧誘した国内株式や投信の取引については、社会的相当性を欠く勧誘とまではいえない。これに対し、担当者が勧誘した外国株式の取引については、自ら外国株式を取引した経験がなかったことを考慮すると、申立人が自己の判断で、外国株式取引が決定できたとは考えられず、専ら担当者の判断に依存していたと推認され、申立人に過大なリスクを負わせ、適合性の原則に反するものであった疑いを否定することができない。他方で、申立人は、証券取引について相応の理解力と判断能力を有していたにもかかわらず、担当者に任せきりであったことから、外国株式取引により損害が発生したことについて、申立人にも相応の責任が認められる。以上の事情を総合勘案すると、外国株式取引による損害のうち、約2割を支払うことで和解することが相当と思料する。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
10	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	国債	法人		<p><申立人の主張> 「銀行の普通預金より利回りがよい」として具体的な利回りの説明を受け日本国債を買い付けたが、3年後に償還したところ、元本が割れ、説明を受けた運用益が加算されていなかった。確認したところ、買付時に誤った利回りを説明されていたことがわかった。よって、発生した損失約8万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、税引前の利回りは説明したが、税引後利回りを正しく伝えておらず、実際はマイナス利回りで償還時に元本割れとなっていることから、あっせん手続において解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年2月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれに同意し、被申立人が約8万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人が本件国債を買い付ける際に、申立人に対し誤った利回りを提示したことを認めていることから、元本欠損額は被申立人が負担すべき申立人の損害である。また、被申立人が誤って提示した税引後利回りは、当時の既発国債の金利水準等を勘案すると、妥当な水準と考える利回りであり、申立人が本件国債を買い付けた時の残存期間を基に算出した金利相当額と元本欠損額の合計金額を被申立人が申立人に支払うことで解決することが妥当である。</p>
11	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 外国株式の購入を勧められ、承諾しなかったが、被申立人担当者から買付けを行った旨を知らされたため、支店長らに購入を承諾していない旨を申し出た。その後、被申立人支店長らは誤って買い付けたことを認め、謝罪したうえで、できればこのまま保有してほしいと述べた。申立人は誠意ある対応を受けられるものと思いい、動向を見守ることにしたが、その後、当該株式は大幅に下落した。申立人が依頼していないにもかかわらず、本件株式を買い付けたことについて原状回復を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に、電話で本件株式の買付を勧めたところ、申立人も買付を承諾する様子であったが、電話の最後に「買付はちょっと待って」などと述べたため、担当者は買付注文を執行しない旨返答した。しかし、担当者は、あらかじめ準備していた本件株式の買付注文伝票を伝票の束から取り除くことを失念し、買付注文を執行した。これに対し、申立人は「元に戻せるなら戻してほしい」と述べたが、被申立人から「できれば保有していただきたい」旨述べたため、申立人は本件株式の買付を了承した。本件は、担当者が誤って本件株式を買付けたものであることから、あっせん手続により解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が約300万円を支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれに合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件株式が無断買付けされた事実については、当事者間に争いが無いところ、その後被申立人支店長らより「できればこのまま保有してほしい」旨の申し出を受け、申立人においてもしばらく様子を見守ることに同意したこと、また、買付半年後に至り、改めて本件株式の売付試算額と買付金額との差額についての損害賠償にかかる交渉が当事者間で持たれたうえ、申立人より本あっせん手続の申立てがなされたが、当該交渉時点より更に本件株式の価格が下落している等の事実経過に鑑み、双方の互譲により和解することが望ましい。</p>
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	通貨選択型投信	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託2本を勧められたが、リスク等について詳しい説明を受けないまま契約した結果、大きな損失を被った。被申立人にクレームを申し出たところ、販売過程に不備があったことを謝罪した。よって、説明義務違反を理由に損失額約400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、販売用資料及び目論見書をもとに商品内容やリスク等を説明し、申立人が十分理解したことを確認のうえ本件各投資信託の契約に至っている。販売過程に不備があったとして謝罪した事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成26年1月、紛争解決委員は、説明義務があったか否かについて双方の認識に隔たりが大きく、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
13	売買取引に関する紛争	無断売買	仕組債	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外国債券を紹介する電話があり、パンフレットの送付をお願いしたところ、担当者が訪ねてきて、短時間でクレジットリンク債を説明し帰った。その際に渡された「外国債券のご案内」をじっくり読んでみたところ、理解できない商品であったため、2日後に購入意思がないことを電話で伝えたが、すでに一方的に購入されていた。よって、本件取引により生じた損失約43万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が電話で本件債券の説明を行ったところ、申立人より「申し込んでおきます」との回答があった。当日、担当者は在庫を確認のうえ、再度申立人に電話し、額面1,000万円が用意できたことと契約締結前交付書面を持参するのでこれから何う旨を伝え、申立人の承諾を得て申立人宅を訪問した。その際、担当者は「契約締結前交付書面」と「外国債券のご案内」を提示し、再度本件債券の説明を行い、申立人の理解を確認し、申立人より買付注文を受注した。よって、申立人の主張する事実はなく、請求には応じられない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年1月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は「区画整理で市から交付され、近いうちに自宅建築のために使う資金である。」と何度も伝えていたにもかかわらず、被申立人担当者は申立人が経験したこともない外国株式約1,000万円を購入させた。その結果発生した損失約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は担当者に対し「市から区画整理に関する交付金を受領したこと、近いうちに住宅建設資金が必要になること」を告知していたものの、住宅建設の支払い時期や金額の明示はなかった。また、申立人は交付金以外にも豊富な資金を保有しており、各種金融商品取引の経験もあった。申立人は当該資金を受領後に投資信託の売買を行い、その売却資金で本件株式を買い付けているが、申立人は担当者の説明に納得したうえで買付を決めている。以上のことから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年2月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれに合意し、被申立人が約100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人より二つの金融商品を提案されて、最終的に自身が本件外国株式の購入を決めたことは自己責任と言うことに尽きるが、被申立人は、申立人にとって数か月後に必要な資金であったにもかかわらず、外国株式取引経験のない申立人に対して、一時に約1,000万円もの資金を外国株式1銘柄に投資させたことなど、諸事情を勘案すると、被申立人が損害額約500万円の2割に相当する金約100万円を支払うことで和解することが妥当である。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 長年取引していた銀行から系列証券会社である被申立人を紹介され、同銀行に預け入れていた資金の運用を勧められた。被申立人に対して元本割れを望まないことを伝えていたにもかかわらず、リスク等について十分な説明を受けることなく投資信託を購入した結果、短期間で大きな損害を被った。発生した損失約530万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 系列の銀行から申立人を紹介されたのは事実であるが、被申立人として申立人の属性、知識、経験等を確認のうえ、本件投資信託を案内し、資料をもとに商品内容等を説明し、申立人の判断で購入している。適合性に問題なく、説明義務も果たしており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年2月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> これまでの取引が株式現物取引のみで、しかも多数の売買を繰り返すのではなく基本的に資産保有目的での取引のみ行ってきた申立人に対し、被申立人担当者は非常にリスクの高い信用取引を「大丈夫です」と勧め、繰り返し行わせた。適合性原則に反する取引であり、発生した損失約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、口座開設以来、長年現物取引で複数の銘柄を短期間で売買するなど証券投資の経験が十分ある投資家である。信用取引を勧めた際には、仕組みやリスク等について申立人の理解を得たことを確認のうえ取引を開始している。適合性の問題はなく、断定的判断を提供した事実もない。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年2月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、また適合性の原則違反及び断定的判断の提供があったとは言い難く、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
17	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 外国株式の勧誘を受けて買付注文を依頼したところ、外国証券取引に必要な書類が不足していたために注文が執行されなかった。それによって被った損失約630万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人より本件外国株式の買付意向の申出を受けたため、同日、申立人宅を訪問し、「外国株式取引確認書」に基づいて説明を行い、当該確認書に署名・捺印を受けた。外国株式取引を開始する場合は「外国株式取引確認書」を徴求することが要件となっているが、それ以外の徴求書類はなく、書類の不足はない。本件は、申立人が2度にわたって買付注文を取り下げたものであり、買付執行ができるはずがない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年2月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 投資信託の購入を勧められた際、申立人が「元金が減らないように」と伝えたところ、被申立人担当者より「国が保証するから大丈夫ですよ」との説明を受け、投資信託1,000万円を購入し、同時にセットの定期預金1,000万円を預け入れた。数か月後、この定期預金が満期になり、担当者に勧められるまま投資信託を500万円追加購入した。勧誘時に元本が割れるとの説明がなかったため、発生した損失約150万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託を勧誘する際、担当者が「国が保証するから大丈夫ですよ」と言った事実は確認できない。また、被申立人における記録では、担当者は申立人に対し説明を行い、申立人は説明に対し理解を示す発言をしている。しかし、担当者が説明を行ったとしても、申立人が誤解していることを知りながら訂正しなかった等の可能性を完全に否定することはできない。よって、あっせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、本件投資信託を解約、確定した損失額の約9割を和解金として支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約140万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が、実際に申立人に対して商品説明をどのように行ったかは確認できないが、被申立人担当者作成の説明時の接触履歴に一部虚偽記載があることなどから、商品説明を適切に行ったか疑わしい。また、接触履歴にあるリスク説明等に対する申立人の理解を示す言葉についても、申立人の知識からして、その通りに申立人が話をしたか疑わしい。以上から、説明義務違反があったとまでは言えないが、被申立人に落ち度があると考えられる。一方、申立人は、投資信託目論見書の受領確認や元本割れ等のリスク説明の記載がある「投資信託募集・購入申込書兼重要事項確認書」に署名・押印しており、申立人にも非があると考えられる。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は妹に運用をすべて任せていた。妹は投資信託の購入を勧められた際、被申立人担当者より「国が保証するから大丈夫ですよ」との説明を受け、申立人の名義で投資信託を購入した。妹は勧誘時に担当者より元本が割れるとの説明を受けていなかったうえ、申立人は本件取引について担当者から直接何らの説明も受けていなかった。よって、本件取引により発生した損失約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の販売では、申立人と妹が同席のうえで説明を行い、申立人が視覚障害のため妹が申込書等の書類を記入した。手続終了後には、上席者が申立人に面談し、妹が代筆したことと、申込書の記入内容である銘柄名、金額の確認を行っている。しかし、商品内容等の理解についての確認は行っておらず、また、妹への説明においても、妹が誤解していることを知りながら訂正しなかった等の可能性を完全に否定することはできない。よって、あっせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、本件投資信託を解約、確定した損失額の約9割を和解金として支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約190万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が、実際に申立人と面談したか、どのような説明を行ったかは確認できない。被申立人担当者作成の説明時の接触履歴に一部虚偽記載があることなどから、実際に申立人と面談したか疑わしい。また、申立人及び申立人の妹に対しても、商品説明を適切に行ったか疑わしい。また、接触履歴にあるリスク説明等に対する申立人の理解を示す言葉についても、その通りに申立人が話しをしたか疑わしい。以上から、説明義務違反があったとまでは言えないが、被申立人に落ち度があると考えられる。一方、申立人の資金の管理を任されていた申立人の妹は、投資信託目論見書の受領確認や元本割れ等のリスク説明の記載がある「投資信託募集・購入申込書兼重要事項確認書」に署名・押印しており、申立人の側にも非があると考えられる。</p>
20	売買取引に関する紛争	過当売買	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> リーマンショック後に、被申立人担当者に対して何度も取引中止を伝えていたが、約3年の間、担当者は投資信託などの売買取引を強要した。これにより発生した損失約3,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 後任となった担当者は、リーマンショック以前に取引していた投資信託の評価損が約1,000万円出していたため、申立人に保有商品の見直しを提案したところ、申立人は保有商品から投資信託に乗り換えた。その際、担当者は目論見書と販売用資料を用いて商品説明を行い、売却により発生する損失額や手数料等も伝え、申立人はこれを承諾している。申立人に取引を強要した事実もない。申立人の主張する損害額には夫の取引による損失額が含まれており、申立人の損失額は約1,000万円で、提案後に買い付けた商品は利益となっている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年2月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
21	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	男	70歳代 前半	<p><申立人の主張> 3回買い付けた投資信託(投資金額約100万円、約800万円、約100万円)について、担当者より訪問を受け、損失が発生しないとして2回分の売却を勧められた。その時は売却を見送ったが、3日後に担当者から再度電話で「全部」売るよう勧められ、当該2回分の売却と認識し、利益が出ているものと思い、約900万円で売却した。しかし、取引報告書を見たら約1,000万円分が売却されており、しかも損失が発生していた。被申立人に対して、本件投資信託を売却せずに保有していれば受け取れたはずの分配金約290万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が訪問時、保有商品の運用状況を報告した際に用いた資料の表示設定期間には最初買い付けた分は含まれておらず、後の2回分だけが記載されていた。しかし、申立人は会話の中で、最初約100万円を買付後、追加で約900万円買い付けたものの、その後値下がりしている旨を述べており、合計で約1,000万円分を買付けたこと、約100万円の評価損が出ていることを認識していた。3日後に担当者は申立人に電話して、本件投資信託を全部買取で売却する注文を受注した。よって、本件投資信託の売却注文は有効に成立しており、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年2月、紛争解決委員は、損失が発生していないと認識して売却したとの前提での話し合いは困難であるが、申立人が過分に売却されたと主張する約100万円分について、買い戻す費用として手数料相当額を被申立人が支払うことで和解することを提案したが、当事者双方がこれを受け入れず、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70歳代 後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託数本の購入を勧められるまま購入した。しかしながら、被申立人担当者は商品知識のない申立人に対し、購入商品の内容について十分に説明していない。よって、本件取引により生じた損失約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は商品説明資料に加え、チャート等を使用して、申立人に本件投資信託のリスク等を説明した。申立人も時間をかけて検討し、本件投資信託を買い付けており、担当者から言われるまま購入したとの認識はない。また、基本的に日々の基準価額等の情報提供を行っており、その際、申立人より基準価額が大きく下がるようなら全部売却する方向で考える旨を言われていることから、申立人は本件投資信託の基準価額が日々変動し、値下がりすること及び元本割れする可能性があることを認識したうえで、本件投資信託を順次買い付けている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立の取下げ】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60歳代前半	<p>＜申立人の主張＞ 適時の情報提供を条件に外国株式取引を開始し、外国株式A銘柄を買い付けたが、その後、被申立人から情報提供がなく、突然「明日にも倒産するかもしれない。今なら1割くらいで売却できる」旨連絡があった。被申立人に対して約束が違ふと申し出たが、申立人は同社が即倒産には至らなかったため推移を見ていたところ、ニューヨーク証券取引所の上場廃止手続となった。よって、発生した損失約130万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 本件外国株式の購入時点では適正な受注で違法行為は存在しないため、被申立人が全額を補てんする理由はない。また、本件外国株式の売買は適時の情報提供が条件であったにもかかわらず、被申立人担当者が情報提供を行わなかったことは事実として非を認める。しかしながら、本件取引の場合、どの時点をもって損害とするのか算定が非常に困難であることから、あっせん委員の判断に委ねる。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し約50万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 当事者間において、適時の情報提供をすることを約したうえで外国株式取引を行ったことに争いはなく、被申立人が信義則上も本件外国株式の値動きについて申立人に対し適時に適切な情報提供の義務を負うものと認めるのが相当である。また、申立人は、過去の取引において情報提供を得たうえで損切り売却も行っており、被申立人担当者が適時・適切に情報提供を行っていれば、遅くとも本件外国株式の買付価格が半値水準になった場合、申立人の判断で損切り売却を行った可能性は高いと考えられる。 当初の買付金額と被申立人担当者が同社の経営危機を連絡した翌営業日に売却したと仮定した場合の差額の約半分を損害と評価することも可能である。</p>
24	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40歳代前半	<p>＜申立人の主張＞ 買い注文を出した株式がストップ高で比例配分となったため、大引け後に電話で約定確認したところ、被申立人担当者から「買い注文はできなかった」と伝えられたが、買付約定ができていたことが2日後に判明した。しかしながら、株価はすでに下がっていた。被申立人の虚偽報告により、約定翌日の寄付きで売却する機会を逸したため、発生した損失約3万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 本件は、約定確認が不十分であったことにより生じたものである。申立人は被申立人が「買い注文はできなかった」との虚偽の報告を行ったと主張しているが、申立人も担当者に対して当該株式の買い注文の出来・不出来について明確な確認を行っておらず、申立人による確認不十分な点も一因であると判断する。よって、被申立人だけに非があったとの申立人の主張は認められない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年3月、紛争解決委員は和解案を提示し、双方に互譲を求めたが、双方がこれを受諾せず【不調打ち切り】
25	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	転換社債	男	60歳代前半	<p>＜申立人の主張＞ 「絶対倒産することはない」等と説明を受け、転換社債を買い付けたが、発行会社は会社更生法適用となった。その間、申立人は発行会社に関する新聞記事を見て、会社更生になるのではないかと考え被申立人に売却したいと求めたが、担当者は「会社更生になっても絶対大丈夫」と述べて売却に応じなかった。勧誘時に断定的判断を提供し、リスクを説明しなかったことに加え、売却を拒否し「会社更生になっても絶対に大丈夫」と説明し続けたことは不適切であることから、購入代金から受領済みの金額を引いた約480万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 「絶対倒産することはない」等との断定的判断を提供した事実はなく、担当者は本件商品の信用リスクについて説明している。買付受注の際にも国内CBのリスクについて説明している。また、申立人からの売却注文を拒否した事実はない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年3月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	50歳代 前半	<p><申立人の主張> 豪ドル建債券と米ドル建債券を購入したが、被申立人から債券価格の提示売値と提示買値との間に差額があることについての説明を受けず、為替手数料以外のコストは一切かからないとの説明を受けた。担当者は申立人が満期まで保有することのできないことが明らかな期間の豪ドル建債券を勧め、申立人は本件商品にかかる一連の説明を受け、償還日に向けて均等に値上りしていく商品であると誤認し、結果、途中売却におけるリスク要因は主に為替変動のみであると誤認して購入に至った。また、年間約100万円の利息収入があることを担当者に確認し、その結果、申立人は年間約100万円の利息収入を得ながら途中で売却しても大きな損失は発生しないと誤認して購入に至った。よって、発生している損失約270万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対し、債券の途中売却時の価格は時価であることを説明しており、豪ドル建債券も申立人が残存期間を認識したうえで購入している。担当者は満期時に額面に戻るが、為替変動によっては損失を被ることがある旨説明しており、途中売却時に為替変動以外で損失が発生しない等と説明していない。また、年間約100万円の利息収入があることを担当者に確認した事実もない。担当者は約定に先立って必要な説明を行っており、申立人が誤認していることを知ったうえで販売した事実もなく、申立人の請求に応じる理由はない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年3月、紛争解決委員は、事実関係について双方の主張に隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
27	その他の紛争	その他	その他	男	40歳代 前半	<p><申立人の主張> 被申立人が申立人の個人情報を実際の目的外で濫用した。被申立人に謝罪を求めたが、不誠実な対応を繰り返した。よって、慰謝料約100万円の支払及び謝罪を求める。</p>	その他 (紛争解決委員が手続を実施しないこととした)	○平成26年1月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
28	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 保有していた香港株の上場廃止に伴う強制買取が行われたが、その前に相手方担当者から強制買取は特定口座内で処理することができず、上場株式等に係る譲渡損失の繰越控除の対象外となるとの説明がなかった。当該株式の価格が強制買取価格を下回っていたこともあり売却しなかったところ、強制買取の前の売却による損失を申告することができず、不利益を被っている。よって、還付されるはずの源泉税約5万円、総所得が本来の金額より約45万円高くなることにより余計に納付せざるを得なくなる住民税約2万円と国民健康保険税約3万円の合計約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件株式の上場廃止に伴う強制買取は譲渡損失の繰越控除の対象外となる旨の説明を被申立人担当者が行わなかったのは事実であるが、強制買取となる前に売却の勧誘を行っており、一応の管理義務は果たしていると認識している。ただし、本件に係る交渉過程において、当社側が説明を怠ったことを認める発言をしたうえで、申立人が翌年以降に本件売却損を上回る利益を出した時点で再度交渉に応じる旨の文書を申立人に送付していることから、和解金額の算定について、あっせん場で真摯に話し合う用意がある。しかしながら、申立人の総所得が増加することにより余計に納付せざるを得なくなると主張している住民税及び国民健康保険税については、翌年分の利益に対する対価であり、賠償請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約5万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人において、本件株式が強制買取となる場合に譲渡損失の繰越控除の対象とならない点を顧客である申立人に対して説明を怠ったことがただちに法令違反であるとは言いつれない。しかしながら、被申立人は申立人に対し、翌年において本件株式の損失を上回る利益が発生した場合には交渉に応じる旨の文書を送付し、本センターでのあっせんを自発的に紹介していることを考えると、被申立人が一定の責任を負うことを申立人が期待しても無理からぬことである。ただし、余計に納付せざるを得なくなると申立人が主張している住民税等については、本件強制買取と直接の関係はないため、損害賠償の対象とするのは妥当とは言えず、和解案により解決することを勧告する。</p>
29	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	法人		<p><申立人の主張> 申立人担当者は被申立人に対し、外貨MMFを売却して外国債券を買い付けることを提案した。被申立人は手続が面倒であるので、そのまましておきたい旨伝えたが、担当者はなおも勧誘し、被申立人は本件外国債券を買い付けた。しかし、被申立人及びその親族は本人が取引を記憶しておらず、高齢で判断力・理解力が衰えていることを理由に取引の取消しを求めた。申立人は本件取引の調査及び確認の結果、本件に関して第三者機関を通じた適正・妥当な解決を図るべきであると判断し、被申立人の了承を得て申立てを行う。</p> <p><被申立人の主張> 申立ての趣旨及び紛争の原因となった事実関係および交渉経過について、被申立人の認識と相違ない。被申立人は今後新たな取引はしないと書いていたにもかかわらず、歴代の担当者間で一切申送りがなかった。</p>	和解成立	<p>○平成26年3月、紛争解決委員の次の見解に沿って、本件口座において本件各債券の売却と外貨MMFの買付けが行われた後、申立人が被申立人に約81万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引に係る事実経過について、双方の間に認識の相違はないことが確認されたことから、本件取引がなされなかったものと同様の状態に戻すことが適切妥当な解決である。</p>