

FINMAC紛争解決手続事例(2023年4－6月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、2023年4月から6月までの間に手続が終結した事案は55件である。そのうち、和解成立事案が36件、不調打ち切り事案が16件、一方の離脱事案が3件であった。あっせんを実施した事案のうち、紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争41件＞、＜売買取引に関する紛争9件＞、＜事務処理に関する紛争2件＞であった。

(注) 以下の内容は、当センター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、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。

項番	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	説明義務違反	株式投信	女	70代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から投資信託を勧められ、詳しいリスク説明を受けることなく、商品を理解しない状態で購入し、損害を被った。本件投資信託に評価損が発生した頃から、同担当者に何度も解約したい旨を伝えたが、断られ続けた。説明義務違反等により被った損害約700万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に本件投資信託の購入を提案した際、被申立人担当者は、目論見書等の資料を基に商品性やリスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認している。申立人が被った損失を賠償する法的責任はないことから、請求に応じることはいかならない。	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から複数の外国株式参照型仕組債を勧誘され、株券償還時に交付される株券について十分な説明を受けることなく購入した。複数銘柄が交付されると誤解したため購入したが、十分な説明を受けていれば、商品性を理解し購入しなかったはずである。被った損害約1,500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、所定の資料を交付し、適切な説明を行い、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は他の金融商品取引業者において仕組債の投資経験を有している。本件仕組債の販売に関して説明義務違反等はなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約80万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件仕組債の勧誘時、株券償還時に交付される株券は最もパフォーマンスが劣る銘柄であることを口頭で説明しなかった可能性が高く、申立人の投資経験を踏まえると、このことは、説明不足に当たる。被申立人に適合性の原則違反はないと考えられるものの、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から「これまでに損失が出たことのない商品」と仕組債を勧められ、十分な説明を受けることなく購入し、損害を被った。申立人は投資経験が乏しく、金融商品に関する知識も有していなかった。説明義務違反等により被った損害約1,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、所定の資料を交付し、適切な説明を行い、申立人が理解したことを確認し、販売している。本件仕組債の購入以前、申立人は仕組債を購入し、ノックインの経験もある。本件仕組債の販売に説明義務違反等はなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反等は認められないものの、申立人が本件仕組債ノックイン時の損失拡大リスク等を十分理解していたかについては疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者が仕組債を執拗に勧めてきた際、申立人からリスクに対する不安等を伝えたところ、同担当者から安心感のある回答があったため、仕組債を購入し、多大な損害を被った。同担当者は本件仕組債の商品性等を十分説明しておらず、申立人に対する不適切な回答により、申立人の投資判断を誤らせた。被申立人の説明義務違反等により被った損害約6,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、最悪の場合、本件仕組債の元本全額が損失となる可能性があること等を十分に説明している。申立人が、他の金融商品取引業者において、本件仕組債と同様の商品への投資経験を有していたことからすれば、本件仕組債の商品性及びリスク等を理解していなかったとは考えられない。本件取引は、申立人自身の責任と投資判断により行われたものであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約950万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人が仕組債への投資経験を有していたとしても、被申立人担当者が相場見通しを説明する中で、大きく下落することは考えにくいという趣旨の説明を行ったことは、本件仕組債のリスクに不安を抱く申立人への説明としては、やや不適切であった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から案内されたトルコリラ建ての仕組債及び外国債券を十分な説明を受けることなく購入し、損害を被った。説明義務違反等により被った損害約600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、豊富な投資知識や投資経験があり、十分な資産を有していた。加えて、本件各債券は複雑なものではなく、商品概要説明書や商品の特徴が記載されたリーフレットの内容の説明を受ければ、十分に投資判断を下すことが可能なものである。このため、本件各債券が申立人に適合しないとはおよそ考え難い。被申立人担当者による申立人への本件各債券の説明は、上記資料を申立人に提示しつつ、商品内容、リスク説明を含め適切に行われ、その内容や方法に不備はない。申立人は、提案を受けたその場で即決せず、投資経験を有する夫とも協議検討したうえで、自らの判断で本件各債券を購入した。請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約150万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に適合性原則違反及び説明義務違反は認められないものの、申立人の取引経験や知識等を勘案すると、本件仕組債取引が申立人に適切なものであったかはやや疑問が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とする仕組債を勧められ、詳しい説明を受けることなく購入し、損害を被った。本件仕組債は、申立人がトルコリラのリスク説明を求めたところ、同担当者からトルコリラの為替チャートを見せられて、「下落し続けている。これ以上下がらない。早期償還する。」との説明を受けたことから、リスクは低いと判断し購入したものである。説明義務違反により被った損害約750万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、資料を基に商品内容、リスク、想定損失等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は10年以上の投資経験を有しており、本件仕組債のリスク等は理解している。申立人自身がトルコリラの市況を見ただけで、自らの相場観等に基づいて本件仕組債を購入した。本件仕組債の勧誘において説明義務違反等はなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約25万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人担当者から資料を基に元本毀損リスクの説明を受け、確認書にチェックを付したことを認めている。実際に、同担当者がどのような説明を行ったのかという点は、双方の主張に隔たりがあり、事実確認を行うことができない。紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解してはどうか。
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から他社株転換可能債を勧められ、リスク説明が不十分な状態で購入し、損害を被った。勧誘時、参照銘柄に関する知識がない申立人は、同担当者からは成長が見込まれる等の良いことばかり強調した説明を受けた。被った損害約9,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、資料を基に商品内容、仕組み、リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。これまでに、申立人は、被申立人において本件債券と同様の他社株転換可能債を十数回購入しており、本件債券の仕組みやリスクを十分に理解するだけの投資経験を有している。請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約850万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の属性を鑑みると、被申立人に適合性の原則等に反する行為があったとはいえない。しかし、申立人の資産をリスクの大きい本件仕組債に集中させたことは疑義がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に仕組債を勧誘する際、安全な商品であることを強調し、リスク等は詳しい説明を行うことなく購入させた。このため、申立人は市況の悪化により大きな損害を被った。同担当者は、申立人の精神状態が不安定であることを知りながら、申立人のほぼ全財産を本件仕組債購入に充てさせている。説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に被った損害約7,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に分散投資をすることを勧めていたが、申立人から高利回りを求めたいとの投資意向を受けたことから本件債券を提案した。契約締結前交付書面等に基づき、商品性及びリスク等を詳しく説明したところ、申立人自らの判断で購入した。申立人は投資経験が豊富であり、同担当者の知る限り、申立人は精神状態に何らかの問題があるような状態ではなかった。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識の隔たりが埋まらなかったことから、和解が成立する見込みがないと判断し、あっせん手続を打ち切った。

項番	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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、リスクに対する詳しい説明を受けることなく購入し、損害を被った。説明義務違反により被った損害約1,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に対し本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、商品概要等の資料に基づきリスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は本件仕組債を購入するまでに、仕組債を何度も購入しており、本件仕組債と同様の他社株転換可能債についても数度に亘り購入している。説明義務違反の事実は認められないため、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年6月、双方の主張の隔たりが埋まらない中、被申立人が和解する意思がないことを表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 相続した株式を大きな損失を出すことなく取引していた申立人は、被申立人担当者から仕組債を勧められ、詳しい説明を受けることなく、過大なリスクを伴う商品である仕組債を購入し、市況悪化により大きな損害を被った。同担当者の説明は、本件仕組債は定期預金よりも利率のいい定期預金のようなものという程度に留まり、初めて仕組債を購入する申立人に対しては不十分なものであった。被った損害約4,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人に口座を開設後、継続的に仕組債を購入しており、取引の都度、被申立人担当者からの商品性等の説明を理解した旨の確認書に署名している。複数の金融商品取引業者でも仕組債を購入しており、相当の投資経験を有している投資者である。同担当者による説明は十分に行われており、本件取引は申立人が対象銘柄を選択する等自らの投資意向及び判断により成立したものである。被申立人は法令等に違反する行為はなかったと認識しており、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、あっせん手続きを打ち切った。
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 投資について全く無知な申立人は、被申立人担当者から一方的に仕組債を勧められ、商品性及びリスク等について十分な説明を受けることなく購入し、市況悪化により大きな損害を被った。説明義務違反等により被った損害約400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験、財産の状況及び投資目的を踏まえて本件商品を提案しており、目論見書等に基づいて、商品内容及びリスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。被申立人には申立人が主張するような説明義務違反等はなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約90万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件商品を勧誘する際、被申立人担当者が、申立人の投資経験の少なさ等顧客属性を十分に考慮していたかについては疑問が残る。一方、申立人には、ある程度リスクを取って投資した責任がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラ建仕組債を勧められ、投資金額が短期で倍になって還つてくると強調した説明を受け、リスク説明をほとんど受けることなくトルコリラ建仕組債を購入し、損害を被った。被った損害約1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し本件仕組債の購入を提案した際、契約締結前交付書面等の資料をもとに商品性やリスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は経済情勢に精通しているとともに、金融商品取引の経験も豊富に有している。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、あつせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人の適合性には問題は認められず、損失の原因は為替相場の変動によるものであるとの被申立人の主張には納得感がある。
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、リスクに関する説明を受けることなく、半年間に複数購入し、損害を被った。本件仕組債の購入原資は相続財産である。説明義務違反により被った損害約3,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は本件仕組債の提案に際し、申立人の投資意向を踏まえて提案しており、提案時には商品概要説明書等の資料を基に商品性やリスク等を詳しく説明し、申立人の理解を得たことを確認し、販売している。また、申立人は金融商品取引に関する知識や経験を豊富に有しており、本件仕組債の購入前にも仕組債を複数購入している。被申立人には申立人が被った損失を賠償する法的責任はない事から、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約550万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件仕組債の購入前、申立人は仕組債を複数購入していることが認められるため、仕組債のリスク等を認識していたと考える。一方、本件の取引金額は、それまでの取引よりも金額が大きく、申立人が被申立人担当者の後任者から本件仕組債のリスクを伝えられた際に、初めてリスクの大きさに気付いた旨を述べていたことからすると、被申立人は申立人にしっかりとリスクを理解させる必要があったと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に仕組債を勧めた際、為替リスクは説明したものの、為替レートが大きく動いて償還時に円転した場合、大きな損失となることについては申立人が理解できるような説明を行わなかった。本件仕組債は、同担当者の説明が不十分だったため、商品性等を理解しないまま購入させられたものである。被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は契約締結前交付書面等を用いて、申立人に本件商品の内容、リスク及び想定損失等を面談により説明した後、上席者が電話により参考資料に基づいて再説明している。為替レート的大幅変動後、償還時に円転した場合等のリスクもデータを基に詳しく説明した。被申立人に説明義務違反等の事実とは認められず、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年6月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あつせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 専業主婦である申立人が過去に本件商品と同様の商品を購入したことはないことを踏まえると、被申立人による申立人の総資産の約4分の1にあたる金額での本件商品の購入の勧誘は、たとえ申立人が了承したとはいえ、想定しうるリスクを考慮すると、申立人のリスク許容度を超えていた可能性があり、申立人のニーズに基づく最善の提案であったか疑問である。紛争の早期解という観点から、被申立人が申立人に一定の金銭を支払い和解してはどうか。

項番	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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 申立人に対するトルコリラを参照通貨とする仕組債の勧誘時、被申立人担当者は十分な説明を行うことなく、「IPOを配分する」等の不正な勧誘により、申立人に購入させ、多額の損害を被らせた。説明義務違反等により被った損害約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債の購入を提案した際、商品概要説明書等を交付し、商品内容、為替変動リスク、元本毀損リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認して販売しており、IPOの配分を申立人に約した事実もない。申立人の理解力に問題はなく、被申立人のみならず他社でも金融商品取引を行っており、豊富な投資経験を有しているとともに、金融資産も豊富であり、適合性上の問題もない。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に対しIPOの配分を約束した事実は認められず、本件仕組債の損失との関係において、債務不履行となるような約束があったとまでは言えない。
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代前半	<申立人の主張> 申立人への新興国通貨を参照指標とする仕組債の勧誘時、被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく、「ほとんどが3年で償還になっている。」「元本は戻ってくる。」等の誤った説明を行い、申立人に購入させ、多額の損失を被らせた。説明義務違反により被った損害約1,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に本件仕組債を提案した際、商品概要等説明書を基に商品内容、為替変動リスク、元本毀損リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。被申立人において申立人が被った損失を賠償する法的責任はないと考えられる事から、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約200万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方から提出された資料によると、申立人が本件仕組債の商品性等を誤解していた可能性が窺える。また、本件仕組債の購入原資は老後資金であり、被申立人に申告した金融資産のおよそ半分に当たる損失が発生していることからすると、適合性の原則から見て問題がなかったとはいえない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 登録金融機関担当者から仕組債を勧められ、リスク等の詳しい説明を受けることなく購入したところ、市況の悪化により損害を被った。説明義務違反を理由として発生した損害約750万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 登録金融機関担当者は、申立人は本件仕組債を販売するにあたり、商品概要説明書等を基に商品性やリスク等を適切に説明しており、申立人がリスク等を正しく理解していることを確認している。被申立人には申立人が被った損失を賠償する法的責任はないと考えられるため、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 登録金融機関担当者が申立人に1,000万円もの金額で仕組債を勧誘していることは、申立人の属性を踏まえると、違法とまでは言えないものの、適合性の観点から、より慎重に勧誘することの意義を検討するべきであった。双方の主張に隔たりはあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に一定の金銭を支払うことで和解してはどうか。

項番	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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とする仕組債を勧められ、詳しい説明を受けることなく、本件仕組債は元本が保証された商品であるとの誤った説明により購入し、損害を被った。説明義務違反等により被った損害約550万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク、流動性リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認して販売している。被申立人には説明義務違反等はないため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約90万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の申立人に対する勧誘に適合性原則違反及び説明義務違反は認められない。しかし、本件仕組債の購入時における申立人の年齢、職業、収入、金融商品の取引経験を踏まえると、被申立人がリスクの高い本件仕組債を勧めたことに、疑問がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で金融商品取引の初心者である申立人に対し、リスクの高い仕組債を勧誘し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明により購入させ、損害を被らせた。また、同担当者は申立人に対して信用取引を勧誘し、取引を主導し、損害を被らせた。説明義務違反等により被った損害約2,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者による申立人への仕組債及び信用取引の勧誘は、申立人の投資意向に沿って行われたものであり、同担当者の上席者も深く関与している。被申立人に適合性原則違反や不適切な勧誘はなかったことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件取引において、申立人が夫からの相続後に行った初めての仕組債取引及び一連の信用取引の経緯等に鑑みると、それまで金融商品取引を経験していない申立人が行った取引としては疑念が残ることから、円満な早期解決が望ましいと考える。よって、和解案に示した金額で和解することが適当と考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者からリスク等について十分な説明を受けることなく、「今までほとんどノックインしたことがない。」と言われ、話の内容を理解できないまま仕組債を購入し、損失を被った。被った損害約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人の投資経験、財産状況、投資目的等を考慮して本件仕組債を提案しており、販売に際しては、本件仕組債の商品性やリスク等を十分に説明し、申立人の投資意向と合致する商品であることを確認している。申立人は本件仕組債購入以前に株式や外貨建て債券の投資経験を有しており、本件仕組債の内容を理解できなかったとは考えられない。請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約60万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件仕組債の勧誘時、被申立人から申立人に一定の説明が行われた可能性が高い。一方、申立人からの聴取内容や申立人の年齢を踏まえると、申立人が、本件仕組債のリスク等を真に理解していたか疑問であり、被申立人は本件仕組債の商品性やリスク等をより丁寧に説明する必要があった。被申立人が申立人に一定割合の金銭を支払うことが妥当である。 申立人の家族1名(70代前半女性)から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約500万円)は、約30万円の支払いで和解した。

項番	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	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から「とても評判のよい商品で多くの人が購入している」と勧められて仕組債を購入し、償還時に多大な損害を被った。同担当者の説明不足のため、本件商品が為替レートの状況により損失が大きくなる商品であることを理解していなかった。被った損害約1,300万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は申立人の投資経験、財産状況及び投資目的を踏まえ、申立人に本件商品を勧める際に商品内容及びリスク等を十分に説明していることから、説明義務違反等は認められない。請求にはおうじられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約300万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者が申立人に本件商品を勧めた際に行った説明内容は、申立人が商品内容及びリスク等を十分理解できるほどのものであったのか、判然としないものの、申立人の本件商品における理解度や属性等を考えると、被申立人には、より慎重な説明を心掛ける余地があったのではないかと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とした仕組債を勧められ、商品内容やリスク等に関する説明を十分に受けることなく、「最後には元本は戻る。」と言われ、購入した。説明義務違反等により被った損害約750万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、申立人の夫が同席のもと、目論見書、商品概要説明書等の資料を基に商品性及び為替変動リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認して契約に至っている。申立人は投資判断をする際、投資経験を豊富に有する配偶者の意見を参考にしていた。被申立人に説明義務違反等は認められないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約40万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者の申立人に対する本件仕組債の勧誘に説明義務違反等は認められない。一方、申立人は投資経験が乏しいこともあり、本件仕組債の商品性及びリスク等について、どこまで理解していたのか疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	＜申立人の主張＞ 申立人は投資経験が乏しいため、同担当者から勧誘を受けた際、外貨は計算できないので日本円の商品でなければ困る旨を伝えたにもかかわらず、被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とする仕組債を勧誘され、リスク説明を受けることなく、「5年待てば円で戻るから大丈夫」といった説明を受けて購入し、損害を被った。被った損害約700万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人の投資経験、財産状況及び投資目的を踏まえたうえで本件仕組債を勧誘しており、販売に際しては申立人に商品概要説明書等を交付し、本件仕組債の商品内容及びリスク等を十分に説明したうえで確認書を受け入れている。本件仕組債の勧誘時には、申立人から他の金融商品取引業者において金融商品を保有している旨のことを聞いている。被申立人には申立人の損失を賠償する法的責任は存在しないと判断している。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件紛争に適合性の観点からの問題は認められない。一方、申立人からの聴取内容や同人の年齢等を踏まえると、被申立人担当者の申立人に対する説明は、申立人が本件仕組債の内容やリスクを十分理解できるほどのものであったのか疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、十分な説明を受けることなく、同担当者の説明により元本が保証された商品であると誤解し、購入したところ、損害を被った。被った損害約750万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、本件仕組債の資料を用い、商品内容やリスク等を十分に説明しており、申立人が理解したことを確認して販売している。同担当者は申立人に対し元本が保証されている旨の説明は行っていない。申立人の主張にはいずれも理由が無く、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約150万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張や証拠書類などを踏まえると、申立人の主張を事実関係と認定することは困難である。一方、本件仕組債の購入以前、申立人は被申立人において国債の取引しか行っておらず、そのような者に対して仕組債を勧誘することが相応であったかどうかを含め、本件紛争の諸事情を鑑みると、適合性の原則に照らし、全く問題がないとまでは言い切れない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧誘された際、対象株式の値下がりがリスクを懸念したため、同担当者に対しノックインが不安である旨を伝え、「大丈夫」との回答を得たことから、購入し、損害を被った。被った損害約3,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債取引において、被申立人担当者は説明資料を基に商品内容及びリスクを説明し、申立人が理解したことを確認して販売している。申立人は、本件仕組債購入以前より被申立人や他の金融商品取引業者において継続的に金融商品の取引を行っており、これまでに何度も仕組債を購入し、損失を被ったこともある。本件仕組債の購入にあたり、申立人から不安であるといった発言はなされておらず、同担当者は十分に説明を尽くし、申立人が理解、納得のうえで購入しているため、説明義務違反等は無く、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約300万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件仕組債購入時の申立人の年齢(78才)を踏まえると、被申立人担当者が申立人に認知度の低い株式を参照する仕組債を勧誘したことは適切ではなかった。また、同担当者が申立人に行った参照銘柄の株価見通しの説明も、やや適切性を欠いていた。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から「よい商品だから。」と外貨建仕組債等を勧められ、為替変動リスクについて十分な説明を受けることなく購入し、損害を被った。被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債等の購入前から、申立人は、相応の金融商品取引経験を有し、仕組債の取引も複数回に亘って行っている等十分な知識も有している。被申立人担当者からの本件仕組債の提案は、申立人から、本件仕組債の取引前に購入した仕組債の償還金を積極的に運用したい旨の意向が寄せられたことを踏まえてのものである。同担当者は本件商品の提案時、商品概要説明書等の資料を用い、リスクも含めて十分な説明を行うとともに、申立人はリスク等を理解した上で購入している。被申立人には申立人が被った損失を賠償する法的責任は存しないと考えるため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約180万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件仕組債等の購入以前に申立人に仕組債の購入経験があったとしても、被申立人担当者による本件仕組債勧誘時点では、申立人には仕組債で多額の損失を被った経験はなかったため、申立人は仕組債のリスクを十分理解していなかった可能性がある。本件仕組債の勧誘時、申立人は75才であり、本件仕組債に計1,300万円投資するなど、資産に偏りが見受けられる。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とする仕組債を勧誘され、リスク等の詳細説明を受けることなく、購入し、損害を被った。投資確認書は、同担当者から指示を受けたとおりにチェックしたものである。本件仕組債の勧誘時、既に申立人は高齢者であり、本件仕組債を購入する適合性を有していない。説明義務違反等により被った損害約1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、商品概要等説明書等を基に商品内容、為替変動リスク、償還時の元本毀損リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。被申立人に説明義務違反等はないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に申告した投資経験や金融資産等は正確なであること及び被申立人担当者から本件仕組債の商品内容やリスクの説明を受けて理解していたこと等が記載された確認書に、申立人は署名、捺印しているものの、確認書には専門用語も多く、申立人が確認書の内容を真に理解していたとは考えにくい。本件仕組債が申立人に適合していたのかという点で疑問が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者に「多少の利回りがあればよい」旨を伝えたところ、同担当者から仕組債を勧誘され、詳しい説明を受けないまま購入し、損害を被った。本件仕組債の購入前に仕組債を購入したことはなく、対象銘柄の株式はいずれも聞いたことのない会社のものであったため、不安を感じていたところ、同担当者より「株価が半分になるのは世界恐慌になるような時だ。」と言われたため、購入に踏み切った。説明義務違反等により被った損害約8,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、契約締結前交付書面等の資料を基に商品内容やリスク等を詳しく説明を行し、申立人が理解したことを確認して契約に至っている。申立人は本件仕組債の購入以前にも仕組債を複数回、購入しているとともに、取引責任者の適合性も問題はない。被申立人に説明義務違反等はないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約400万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反等は認められない。一方、被申立人の系列銀行からの紹介で取引を始めた申立人は、投資経験をほとんど有していなかった。被申立人が本件仕組債を勧誘する際には、申立人への適合性や申立人の資産状況及び投資ニーズを十分に確認すべきであった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者から、複数の外国株式を参照指標とする仕組債を勧誘され、本件仕組債の商品性やリスク等を十分説明されることなく、「9年間、損失が出たことがない商品」と言われたため、購入し、損害を被った。申告した投資経験は、同担当者から「投資経験がなければ購入できない」と言われたことから、同担当者から言われたとおりに申告したものである。説明義務違反等により被った損害約1,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、所定の資料を交付したうえで適切な説明を行っており、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は本件仕組債の購入以前にも仕組債を購入しており、ノックインした経験もある。本件仕組債の販売に関して説明義務違反等はないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反等は認められないものの、本件仕組債の商品性を踏まえると、被申立人は申立人により丁寧な説明を行う必要があったものと考えられる。当事者双方の主張には隔たりがあるものの、双方ともに紛争の早期解決を希望していることから、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払って和解してはどうか。

項番	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
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者から米国株式を参照銘柄とした仕組債を勧められ、詳しいリスク等の説明を受けることなく、「必ず早期償還する。」と言われたため購入し、損害を被った。購入資金は事業資金であった。説明義務違反等により被った損害約2,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、契約締結前交付書面等の各種資料を基に商品性やリスク等を十分に説明し、申立人が理解したことを確認するとともに、購入資金が余裕資金であることも確認し、販売している。同担当者が申立人に「必ず早期償還する。」というような断定的判断を提供した事実もない。被申立人に説明義務違反等の違法な勧誘行為が存在しない以上、本件取引の結果は自己責任原則により申立人に帰属すべきであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約150万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の属性等を鑑みると、本件仕組債の勧誘において被申立人担当者に金融商品取引法等に抵触する行為はなかったと考える。一方、申立人が仕組債の取引を行うことが初めてであったことを踏まえると、本件仕組債の商品性やリスク等をより踏み込んで説明すべきであったと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、詳しい商品性等の説明を受けることなく、損失発生の可能性を誤って説明され、購入し、損失を被った。説明義務違反により被った損害約1,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、契約締結前交付書面等の書面を交付し、商品概要や償還時の元本毀損リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人の主張する説明義務違反は存在せず、申立人の請求は法的根拠を欠いているため、請求には応じられない。	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<申立人の主張> 申立人の取引担当者は被申立人担当者から仕組債を勧められた際、「本件商品は参照銘柄が潰れなければ大丈夫な債券である」等の説明を受けたことから購入したものの、市況の悪化により多大な損害を被った。被申立人担当者が商品内容及びリスク等を十分に説明していれば、購入することはなかった。説明義務違反等により被った損害約37,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の取引担当者に対して本件債券の購入を提案した際、被申立人担当者は、契約締結前交付書面等に基づいて商品概要や償還時の元本棄損リスク等を詳しく説明し、外国株式や本件債券を含む債券への豊富な投資経験及び知識を有している申立人が理解したことを確認し、契約に至っている。本件債券の販売に関して、被申立人側に説明義務違反等はなく、請求は法的根拠を欠いているため、請求に応じることはできない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解の可能性を探ったものの、和解するとした場合の金銭面の隔たりが大きいため、あっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人は豊富な投資経験と金融資産を有する法人であり、本件と同様の商品への投資経験も有する。被申立人は申立人に本件商品の概要等資料に基づいた説明を行ったと考える。一方、説明に費やした時間を踏まえると、申立人の理解度の程度に疑問は残る。

項番	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
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から「利益が出るチャンス。」とくりっく株365取引を勧められ、同取引を行い、損害を被った。取引内容は担当者からの勧めに従ったものであるため、取引で被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧めた際、契約締結前交付書面に沿って仕組みやリスク等を説明している。取引開始に当たっては、申立人が本件取引の仕組みやリスク等を理解していることを確認している。また、申立人の取引は、常時、担当者が申立人と連絡を取ったうえで、最終的に、申立人自身の判断に基づき行われている。担当者に勧められるがまま取引が行われた事実はない。申立人が主張する事実は一切なく、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約70万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の年齢、職業等を踏まえると、被申立人に金融商品取引法等に抵触する行為はなかったと考える。申立人は、本件取引を行うに際して、自己責任、商品性、リスク等を十分に理解したうえで行う必要があった。一方、被申立人が申立人へのアドバイスの対価として比較的高い手数料を得ていることを踏まえると、被申立人には、手数料に見合ったアドバイスとなっているか等を検証する等も高度な注意義務が課せられている。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラ建て債券を勧誘され、詳しい説明を受けることなく購入し、損害を被った。申立人は投資経験が乏しく、投資に関する知識が不足しているにもかかわらず、同担当者は十分な説明を行わなかった。また、本件債券の償還後、円に転換されるまでに数日を要したため為替レートが変動し、損害が拡大した。説明義務違反により被った損害約650万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件債券の購入を提案した際、被申立人担当者は、資料を基に為替変動リスクや流動性リスク等を詳しく説明し、営業部門とは別の部門の担当者が申立人の理解度を確認している。償還日から円での支払日までの期間は、海外休日と週末が関係するものである。申立人の主張する事実は存在しないことから、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年4月、紛争解決委員は、双方に和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したことから、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 本件において、申立人が問題としている本件債券償還日から日本円での支払日までのタイムラグは、被申立人に過失があるとはいえない。
35	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	60代前半	<申立人の主張> かねてより被申立人において口座を開設し、主に現物株式の取引を行っており、前任担当者から信用取引を勧められた際には断っていた。その後、担当者が代わり、新担当者から信用取引の執拗な勧誘を受け、「確実に儲かる」といった推奨をされたことから、信用取引を行い損害を被った。被った損害約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件信用取引口座の開設は、申立人からの信用取引口座に関する問い合わせを端緒とするものであり、被申立人担当者が申立人に執拗な勧誘等を行ったことによるものではない。申立人は過去に信用取引の経験があるほか、株式の取引経験も長く、経済・株式市況に詳しく、株式投資に関するリスクやリターンを十分認識して取引している。申立人の主張は事実に基づくものではないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約2万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人が信用取引口座を開設するにあたり、被申立人担当者による執拗な勧誘があった事実は確認できず、個々の取引も、同担当者からの推奨があったとしても、最終的には申立人の自己責任のもとでなされている。被申立人は申立人が信用取引口座を開設する際、信用取引の仕組みやリスク等を契約締結前交付書面にに基づき説明しているが、過去に信用取引を行っていたとしても数十年間行っていなかった申立人には、新規の信用取引顧客に行うべき内容と同程度の内容の説明がもとめられるものの、実際の説明内容がどうであったかは疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
36	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	40代前半	<申立人の主張> 亡父は、被申立人担当者から勧められて仕組債を購入し、損害を被った。亡父は病気により理解力が低下した状態であり、仕組債の商品性、リスク等を理解できる状態ではなかった。本件取引は適合性原則等に反したものである。被った損害約480万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債の購入にあたり、被申立人の役席者が申立人の父親のもとを訪問し、本件仕組債の商品性やリスク等を理解していることを確認し、販売している。その際、病気により理解力が低下した状態であるとは見受けられなかった。申立人の父親は、金融商品取引の知識や経験を豊富に有していた。賠償には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人から提出された資料によると、本件仕組債の購入以前に申立人の亡父が病気を発症していることが認められるため、購入時の理解力に何らかの影響があった可能性は否定できない。本件仕組債の商品性を踏まえると、高齢であった申立人の亡父に勧める金融商品として疑問がある。被申立人が申立人に一定の金銭を支払って和解してはどうか。
37	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、老後資金を使うことに大きな不安を感じていたものの、断り切れずに購入し、大きな損害を被った。同担当者は本件債券のリスク等を申立人が理解できるよう説明していない。申立人は、本件債券を勧められなければ、絶対に購入することはなかった。適合性原則違反及び説明義務違反等により被った損害約1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から今後の資産運用に向けた商品の提案を求められたことから、被申立人担当者は、投資経験、財産の状況及び投資目的等を踏まえ、申立人及び申立人の夫に対して本件債券を提案し、商品概要説明書等に基づいて商品性及びリスク等について十分に説明を行ったところ、申立人が購入することを決めたものである。申立人は複数の金融商品取引業者と取引を行う等投資経験が豊富であり、被申立人との取引においても本件債券と同様の商品を購入していることから、商品性等について理解できなかったとは考えられない。被申立人において適合性原則違反及び説明義務違反等がないことは明らかであり、申立人の請求に係る損害賠償責任を負うものではない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約220万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人への本件債券の説明状況等を確認したところ、被申立人において適合性原則違反及び説明義務違反といった法的責任までは認められない。一方、申立人においては自己責任による取引であったと考えられる。これらの諸事情を鑑みて、本件紛争について迅速かつ円滑な解決を図るために双方が互譲し、被申立人が申立人に一定の金銭を支払って和解することが望ましい。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。 申立人の家族1名(70代前半男性)から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約750万円)は、約110万円の支払いで和解した。
38	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80代前半	<申立人の主張> 申立人が過去に仕組債を購入した際、申立人の息子が被申立人担当者に対して「今後、仕組債を勧める場合は家族の合意を得るように。」との要望を伝え、同担当者は合意した。しかしながら、同担当者は申立人家族の合意を得ることなく、申立人に本件仕組債を勧め、申立人が商品性及びリスク等を十分理解できるような説明を行うことなく購入させ、市況悪化により大きな損害を被らせた。被った損害約1,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債の取引は、申立人の息子から「今後、仕組債を勧める場合は家族の合意を得るように。」との要望を受ける前に行われた取引である。この要望を受ける前、申立人は、被申立人から仕組債を10回以上購入しており、取引の際に被申立人担当者及び上席者からの説明に理解を示していたことからすれば、商品性及びリスク等を十分に理解していたと考えられる。被申立人は、問題のない正当な取引を行ったと判断するため、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年6月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人の息子が被申立人に要望を伝えた時期は、申立人が被申立人から本件仕組債を勧められた時期であるかどうかについての判断はできないが、申立人の仕組債残高が被申立人に申告した金融資産の50%前後となっていた時期があったことを踏まえると、リスク分散という観点からすれば少し問題があったのではないかと。

項番	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
39	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	80代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、詳しい説明を受けることなく購入し、損害を被った。同担当者に対し、安定した金融商品を案内するよう伝えており、申立人の投資意向と異なるリスク商品を案内されたことは容認できない。説明義務違反等により被った損害約390万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、説明書、目論見書等を用い、本件仕組債の概要や各種リスクを具体的な数字を示して説明し、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は国内株式を中心に豊富な投資経験を有しており、過去には仕組債の購入経験もある。申立人の主張にはいずれも理由が無く、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は本件仕組債の為替変動リスクは理解しているものの、早期償還の仕組みへの理解が不足しているとの印象を受ける。本件仕組債が申立人の年齢や資産に適合し、申立人の意向に応じた商品であったか疑問である。顧客カードに記載された申立人の年収及び保有金融資産額は実態と異なっており、実態が反映されていない情報を基に勧誘を行うことは疑問である。申立人は、本件仕組債が為替変動の影響を受けることや、過去の取引経験から仕組債のリスクを理解していたと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
40	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80代 後半	<申立人の主張> 長期に亘り被申立人と取引しており、リスク商品を望まない旨の意向であったため、国債等を取引していた。その後、被申立人担当者に新興市場の株式を勧められるようになり、十分な説明もない中、言われるがままに購入、売買を繰り返すなど、過当な取引をさせられた。申立人の金融知識や投資経験は乏しく、資産状況の面から見ても、適合性の原則に反している。説明義務違反、過当取引及び適合性原則違反により被った損害約4,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人で口座開設した時点で、既に長い投資経験を有しており、十分な余裕資金も有していた。本件取引に際して、被申立人は、申立人の投資経験、資金の性質、投資方針等に照らし、申立人に理解されるために必要な方法により説明を行っており、申立人は投資確認書に署名捺印をしている。取引頻度、数量等は、それぞれの取引時における申立人の投資経験、投資方針及び資産に照らして適切であり、過当取引には該当しない。申立人の請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約380万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者がどのような理由から申立人の勧誘する銘柄を選定していたのかについては、判然としない。取引頻度や購入銘柄を踏まえると、申立人が同担当者に依存した結果、同担当者の主導により取引が行われていたと推察する。取引頻度が高く、同一日に2銘柄の売買を行っていることもある等、取引を行う合理性が見つからないものもある。一方、申立人が自らの資産管理を同担当者に任せていたと主張することは筋違いであり、申立人が責任を取らないことは論外である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
41	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験がなく、積極的な投資意向もない申立人の代表者に対して、短時間の電話で十分なリスク等を説明等することなく、株式取引及び信用取引を勧誘し、過当な取引を繰り返させることにより、多大な損失を被らせた。被申立人の勧誘行為は明らかに適合性原則違反であり、投資者保護に欠けている。被った損害約1億4,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人代表者は、金融商品取引を行うに足りる十分な資質と判断力を有する者である。被申立人での取引では、同代表者は、銘柄や投資金額を認識したうえ、被申立人担当者に細かい指示を出す等自ら判断して取引していたほか、信用取引の途中経過も理解していた。申立人は過当な取引であったと主張するが、年間の取引回数を確認する限り過当であったとはいえない。同担当者の勧誘行為や申立人の取引には何ら問題がないことから、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解の可能性を探ったものの、和解するとした場合の金銭面の隔たりが大きいため、あっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人の代表者の属性や被申立人との取引状況等を確認すると、豊富な投資経験を有することが同われ、被申立人の適合性原則違反や説明義務違反、過当取引等の行為は認められない。

項番	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
42	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	女	10代後半	<申立人の主張> 被申立人において未成年者である申立人の住所変更手続きを行ったにもかかわらず、保有株式の株主優待が届かなかった。被申立人に確認したところ、併せて親権者の住所変更も必要とのことであった。しかし、当該手続きが必要であるとの説明を受けていなかった。被った損害約9万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 金融商品取引は自己の責任と判断で取引を行うべきものであり、申立人は長いものでは3年以上に亘り株主優待品の送付を求めているため、申立人の過失によるところが大きい。自らの権利不行使の過失を一切考慮せずに全ての責任が被申立人にあるかのような主張をする限り、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約5万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 未成年である口座名義人の住所変更に際して、法定代理人の住所変更すべき場合があることについて、申立人親権者が理解していなかったことは否定できないものの、申立人親権者は、申立人に株主優待品が届いていないことについて疑念を抱ける状況にあったことから、速やかに被申立人等に問い合わせすべきであった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。 申立人の家族1名(10代後半女性)からの同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約9万円)は、約5万円の支払いで和解した。
43	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	女	50代後半	<申立人の主張> 申立人は保有するブル・ベア型投資信託をスイッチングしながら運用していたところ、被申立人担当者から勧められてブルからベアに切り替え、多大な損害を被った。その後、同担当者から言われるままに保有し続けたところ、償還されるまで何の連絡もなく放置され、約550万円の損害を被った。被申立人に対して損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して目論見書等に基づいて商品の仕組み及びリスク等を説明し、申立人は本件投資信託の商品性等を十分に理解した上で買付している。申立人は自身の判断で10数回に亘り取引を行っており、ブルからベアに切り替えた際、同担当者が継続して保有することを提案したところ、申立人自身の判断と責任により最終的に保有することを決めている。償還により生じた損失は、自己責任の原則の観点から、申立人に帰属するものであるため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の本件取引において被申立人に明確な法令違反等の行為があったとは認められないものの、投資原資や収入等といった申立人の顧客属性及び本件投資信託の商品性等を鑑みると、被申立人による顧客属性判断や勧誘行為は、より慎重であるべきであった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
44	売買取引に関する紛争	その他	証券CFD	女	70代前半	<申立人の主張> くりっく株365取引において、期限の定めのないトリガー価格付指値注文を発注した。発注したトリガー近辺の価格になったため、被申立人担当者に連絡し、トリガー条件の変更を依頼したが、同担当者から保有建玉の決済を勧められ、トリガー条件の変更を受け付けてもらえなかったため、注文が執行され、損害を被った。被った損害約30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が被申立人担当者にトリガー条件の変更依頼をしたとする事実はないことから、申立人はトリガー注文で決済された損失を転嫁しようとしていると言わざるを得ない。被申立人は当該損失を賠償する責任はなく、申立人の請求には応じられない。	見込みなし	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に和解を提案したところ、一旦は合意が成立した。しかし、その後、申立人が翻意し、和解する意思がないことを表明したため、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人と被申立人とのやり取りにおいて、申立人が本件トリガー条件の変更を依頼した事実は確認できず、被申立人担当者の対応に明確な落ち度は認めがたい。しかし、被申立人担当者は、申立人とのこれまでのやり取りの中で、申立人によるトリガー条件の設定方針を把握しており、本件変更について、申立人から「トリガーの変更をしなくていいのか。」との質問を受けていたことから、この点について明確な回答に努め、申立人の理解を促すべきであった。被申立人が申立人に一定の金銭を支払って和解してはどうか。

項番	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
45	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60代前半	<申立人の主張> 申立人は信用取引で追証が発生すると、都度、入金手続きを行い、被申立人からメール件名「入金完了通知」により、追証が解消したと認識していた。しかしながら、被申立人から同通知が届いたにもかかわらず、追証が解消せず、被申立人は追証未解消を理由に、申立人に通知することなく全信用建玉を強制決済し、申立人に多大な損害を被らせた。強制決済により被った損害約2,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人からの入金完了通知は、顧客口座に入金が反映された場合に自動送信しているものであり、追証が解消したことを通知しているものではない。本件は、申立人の入金額が、追証解消に必要な金額を下回っており、かつ、既定の期限までに追証解消に必要な金額が入金されなかったことから、「信用取引口座設定約諾書」に則って強制決済が行われたものである。入金額不足の確認は申立人自身が行うものであり、本件は申立人が確認を怠った結果であることから、被申立人における契約違反や違法性はないため、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、和解の可能性を探ったものの、双方の主張の隔たりが埋まらない中、被申立人が和解する意思がないことを表明したことから、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 被申立人が通知しているメールの内容で、追証の必要額等は顧客向け取引サイトを確認するよう案内していることからすれば、被申立人に落ち度があったとまではいえない。
46	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者に確認のうえ、株式取引の手数料コース変更手続きを行ったにもかかわらず、翌月には変更前のコースに戻っていたため、手数料を余分に支払うこととなった。同担当者による説明が不足していたために発生した事態であり、余分に支払った手数料約20万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件は、被申立人の支店統合に起因したものであり、申立人から手数料コースの変更に関する問い合わせを受けた際、被申立人担当者が支店統合に伴う新口座における手続きが必要なことについて明確な説明を行っていなかったことにより発生したものである。申立人が被申立人に手数料として余分に支払った金額の範囲内の額を被申立人が申立人に支払う旨のあっせんを求める。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約16万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人からの手数料コースの変更に関する相談に対し、被申立人担当者は一部の説明を怠っている。一方、申立人は、被申立人から郵送等により支店統合に伴う手続きが通知されていたにもかかわらず、看過している。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
47	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者が、売却注文の有効期限が切れた旨の申立人への連絡を怠ったため、株式を売却出来なかった。事後の売却代金と売却できたはず代金との差額約110万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の株式取引において、申立人の注文の有効期限が切れた場合、必ず同人に連絡をする旨を約していない。本件株式の売却注文の有効期限が切れた後、申立人から新たな売却注文を受けていない。被申立人が申立人の主張に応じる法的根拠がないため、請求には応じられない。	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】

項番	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
48	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者に株式の買付けを指示したにもかかわらず、同担当者が注文執行しなかったため、株式の売却益等を得ることができなかった。株式を購入していれば得ることのできた約100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張する株式の買付け指示について、申立人から具体的な買付け注文を受注した事実はない。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年5月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人担当者への株式買付指示であるとする発言の通話記録によると、同担当者が申立人の意図を理解できなかったことに違法性を求めることは難しい。一方、被申立人においては、同担当者の休暇に伴う引継ぎが不十分であったと考えられる。
49	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	40代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365を勧められ、十分なリスク説明を受けることなく取引を行い、損害を被った。同担当者から仕事の合間に電話で勧誘があり、銘柄や相場状況等について説明があった後、「今、判断してほしい。」と言われ、よく理解しないまま取引を行っていた。同担当者には投下できる資金が1,000万円であることを伝えていたにもかかわらず、短期間で投下資金を超える過大な取引を行っていたことに気づいた。被った損害約3,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、申立人が本件取引を行うに際して、契約締結前交付書面等を交付したうえで本件取引の仕組みやリスク説明を十分に行っており、申立人から取引の仕組み等について十分に理解した旨の確認書の差し入れを受けている。本件取引は、申立人自身の意思に基づく取引であり、相場の状況によって損失が発生したものである。請求には応じられない。	和解成立	○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約600万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人が本件取引での損失を取り返そうと自ら売買を繰り返した状況は理解できる。そのような状況の中、被申立人としては、申立人に売買を抑制させるような指導や助言を行うことが望ましかったと考えられるが、被申立人は何ら行っていなかった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
50	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を勧められ、リスクに関する説明を受けることなく、「簡単に儲かる。」と言われ、言われるがままに取引し、損害を被った。申立人は、本件取引を行うまで本件取引のようなリスクの高い金融商品取引の経験がなく、そのような者に本件取引を勧めることは誤った行為である。被った損害約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件取引を始めるにあたり、被申立人担当者が申立人宅を訪問し、本件取引にかかる契約締結前交付書面等を交付した上で仕組みやリスク等を十分に説明しており、管理部門が申立人の理解度等を確認した後に取引を開始している。同担当者は申立人に対し「簡単に儲かる。」といった発言は行っていない。申立人は、自身の判断により取引を行っていた。申立人は自らの判断に基づく取引の損失を被申立人に転嫁しているに過ぎないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の属性や金融商品取引経験等を踏まえると、申立人が本件取引の内容を理解し、相場状況を予測して取引することは難しいと考える。被申立人は、申立人に、慎重な取引をわせるような配慮あるアドバイスを行うべきであった。一方、被申立人管理部門から売買状況に関する確認を受けた時、申立人が自らの判断により取引を行っている旨を回答していること等を踏まえると、本件取引は申立人自らの判断で行っていたと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

項番	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
51	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	80代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から頻繁に連絡があり、理解できずに勧められるがままに株式取引を繰り返し、大きな損害を被った。手数料もよく理解しておらず、損害が大きくなって初めて高額な手数料を支払っていたことに気付いた。被った損害約280万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 金融商品取引は自己責任で行うことが原則であり、被申立人担当者は、売買の都度、申立人に連絡し、売買する銘柄の状況を説明し、同意を得たうえで取引している。本件取引について、被申立人は申立人に対する説明責任を果たしており、申立人も説明の内容を理解し、取引を行っている。本件取引における損失は被申立人の責任により発生したものではないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約10万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 少なくとも申立人は自己の取引内容及び購入した株式の値動きを理解していたと考える。一方、申立人が取引開始時点で80才を超えていたことを踏まえると、被申立人担当者からの説明を全て理解していたかどうか疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
52	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	上場株式	男	60代後半	＜申立人の主張＞ 12月、申立人は、被申立人担当者に外国株式等の売却を依頼したものの売却を止められ、売却できなかった。翌年7月、本件外国株式等を売却したが、12月に売却依頼した時に比べ、大幅に損失が拡大した。売却を止められた後、およそ2か月にわたり、同担当者からの連絡がなかったことも損失額が膨らんだ要因である。被った損害約2,100万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は保有外国株式等について被申立人担当者に売却したい旨の意向を伝えただけであり、売却注文の受注はなかったため、同担当者は数日後に申立人と面談し、意向について確認している。また、同担当者は、申立人から売却意向を伝えられたおよそ1か月後にも申立人に状況を確認しているため、申立人からの売却注文を止めたという主張は事実ではない。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年4月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解を促したものの、被申立人が和解する意思がないことを表明したため、あっせん手続きを打ち切った。 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者が申立人から保有外国株式等の売却意向を告げられたにもかかわらず、売却を止めたという事実は認められない。一方、申立人の保有外国株式等の値段が下落している状況下、同担当者が申立人に連絡をしていなかったことには一定の落ち度がある。被申立人が申立人一定割合の金銭を支払って和解してはどうか。