

FINMAC紛争解決手続事例（2025年10－12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、2025年10月から12月までの間に手続が終結した事案は32件である。そのうち、和解成立事案が26件、不調打ち切り事案4件、一方の離脱事案は2件である。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23件＞、＜売買取引に関する紛争6件＞、＜事務処理に関する紛争3件＞であった。

（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。

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	80代前半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人が満期まで保有する意向であった個人向け国債を売却させ、不動産投資信託等を購入させた。本件投資信託は、投資信託に関する知識や経験も有していない申立人に対し、十分な説明及び取引内容を理解させないまま購入させたものであることから、被った損失約140万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 個人向け国債の売却は申立人の意向であり、被申立人担当者は、本件投資信託の買付注文にあたって、適合性の原則の観点も踏まえた銘柄選定を行っているほか、申立人の年齢や投資経験を踏まえた丁寧な説明を行っていることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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15万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 申立人の本件取引について、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、客観的に見ると複数の個人向け国債を売却したうえで、一つの商品に集中させていることには違和感がある。申立人の財産状況や安定志向な側面に照らして、被申立人は複数の商品を併せて提案することができたのではないか、また、本件投資信託の買付けにあたっては、翌日に受注するなど配慮すべきであったと考える。被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から仕組債を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けず理解できないまま、資産の大部分を本件仕組債の購入に充てたところ、損失を被った。同担当者が申立人の取引目的や投資意向とは異なるリスクの高い本件仕組債を購入させたのは適合性の原則に反する。よって、被申立人には、説明義務及び適合性の原則に反する行為があったことから、被った損失約7,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 本件仕組債の購入は申立人の意向であり、被申立人担当者が確認した申立人の資産状況を踏まえれば、過大な金額で取引を勧誘したものではない。同担当者は商品性やリスク等について十分説明しており、申立人はこれを理解して取引を行ったものである。よって被申立人に、説明義務及び適合性の原則に反する行為はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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1,350万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人から提出された資料を確認したところ、本件仕組債取引に係る勧誘において、説明義務違反があったとまでは認めることができない。しかしながら、申立人が保有する資産の大部分を本件仕組債の投資に振り向けた点において問題がないわけではない。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債等を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けないまま購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約1,300万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他の金融商品取引業者において様々な金融商品を取引しており、十分な資産を有していたことなどを踏まえると、被申立人担当者に適合性原則違反はない。また、同担当者は、申立人に対して本件仕組債等の基本的な仕組みとリスクについて説明していることから、説明義務違反もない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、仕組債の取引経験を有しているものの、本件仕組債以外は、全て円建ての取引であり、本件仕組債に係る被申立人担当者の説明に、申立人への誤解を生じさせかねないものがあったと考えことから、申立人の顧客属性や投資経験等を最大限考慮したとしても、説明が足りなかったと言わざるを得ないと考える。他方、申立人には判断力に欠けたところは認められないこと、リスクのある金融商品についても豊富な取引経験があること等からすると、本件仕組債について、慎重に投資判断すべきであったと考える。以上のことから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債の勧誘を受け、購入を断ったにもかかわらず、執拗に勧められ、商品について十分な説明を受けないまま、本件仕組債を購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約50万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から勧誘を受けた際、他社商品と比較した上で購入意向を示している。また、本件仕組債の仕組みや元本毀損リスクについて理解した後に購入しており、申立人が断った事実及び同担当者が執拗に勧めた事実はない。申立人は投資判断を行うにあたって、同担当者から必要となる説明を十分に受けた上で、本件仕組債を購入していることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は断ったにもかかわらず、被申立人担当者から本件仕組債の購入について執拗に勧誘されたことと主張している点を鑑みると、適合性の点において全く問題がなかったとは言いきれない面がある。円満な解決を図る観点から、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、複数回に亘り仕組債の勧誘を受け、基本的な仕組みやリスクについて説明を受けず、商品性について十分に理解しないまま購入したところ、損失を被った。また、申立人の投資経験、財産状況及び投資意向に照らすと、同担当者の勧誘行為は適合性の原則に反する。よって、被った損失約7,800万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資知識・経験、財産状況、投資意向等を踏まえて本件仕組債の勧誘を行っている。また、同担当者は申立人に対して本件仕組債の仕組みやリスク等に関して十分に説明を行っており、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ため、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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500万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方の主張は対立しており、本あっせんにおいて事実確認等を行うことは不可能であると考えられるが、円満な解決を図る観点から、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、商品性やリスク等について十分な説明を受けないまま購入したところ、損失を被った。本件仕組債の勧誘を受けた際、同担当者から、参照銘柄の株価について、今後、ノックインレベルまで下落することはない旨の説明を受けて購入したものであることから、被った損失約590万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債を申立人に勧めた際、商品性やリスク等について必要かつ十分な説明を行っており、本件仕組債の参照銘柄に関しても、断定的判断の提供に抵触するような説明は行っていない。また、申立人は、本件仕組債の購入以前から株式や投資信託等を購入しており、金融資産も潤沢に有していた。以上のことから、被申立人には、何ら不法行為は存在しないため、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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30万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、相応の金融商品取引経験を有しており、申立人の適合性に問題がないことから、自己責任の原則が前提となると考える。しかしながら、本件仕組債は、申立人が初めて購入する仕組債であり、被申立人担当者から参照銘柄の株価がノックインレベルまで下落することはない旨の説明を受けたと主張していることから、同担当者の勧誘について、疑念を払拭することはできないと考える。本件紛争をこれ以上長期化させず、円満に解決することが望ましいと考えるため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、早々に償還する見込みである旨の説明を受けたものの、仕組みやリスク等について十分な説明を受けないまま購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約800万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債を提案した際、仕組みやリスク等について、時間をかけて説明しており、申立人は配偶者と慎重に検討したうえで購入している。また、申立人は、本件仕組債の購入前、不動産投資信託等の経験を有し、為替相場についても理解していた。よって、被申立人に適合性原則違反又は説明義務違反は存在しないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年12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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の金融資産額や投資経験について、申立人、被申立人の主張には隔たりがあるものの、申立人の主張から見ると、保有金融資産の半分弱の金額を本件仕組債に投下していることとなり、問題であると考えらる。他方、仕組みやリスク等を理解しないまま本件仕組債を購入したことは、申立人の責任も大きいと考える。その他、本件の諸事情を踏まえ、迅速かつ円滑な解決のため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債の勧誘を受け、リスクについて十分な説明を受けないまま購入したところ損失を被った。本格的な投資に関する知識経験の乏しい申立人に対し、本件仕組債を勧誘し、購入させたことは適合性の原則に反する。よって、被った損失約6,700万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債のリスク等について十分な説明を行っているものの、いわゆる広義の適合性において、もう少し配慮すべき余地があったものと考えている。被申立人は、本件紛争の速やかな解決のため、紛争解決委員による和解案については真摯に検討する。</p>	和解成立	<p>○2025年12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2,000万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、本件仕組債の購入前、少額投資の経験しかなかったことから被申立人が本件仕組債の勧誘を行ったことは、適合性の観点等において疑義を感じざるを得ない。また、被申立人は申立人に対し、仕組債一辺倒ではなく、リスク度合いに応じて段階的な商品提案を行う等の配慮をすべきであったと考える。本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	男	40代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、トルコリラを参照指標とした仕組債を勧められ、仕組みやリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約350万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に本件仕組債を提案した際、資料を交付して十分な説明を行っている。申立人は、本件仕組債の資料を持ち帰り、自ら検討した後、同担当者に面談の申し入れ行っており、面談後に本件仕組債を購入している。また、申立人は、本件仕組債の購入前、外貨建て資産を主な投資対象とする投資信託を購入しており、為替変動リスクに関する知識を相応に有していた。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを求め、合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔りがあることから、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ものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件仕組債の説明について、申立人に本件仕組債の説明書面を交付したうえで仕組みやリスク等を説明したからといって、申立人が理解していたことにはならないと考えることから、被申立人は、より慎重に申立人の理解度を確認すべきであったと考える。本件紛争の早期解決のためにも、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を勧められた際、「教えるので大丈夫」と言われたことを信用して取引を開始したところ、損失を被った。取引開始後、同担当者から何らサポートを受けることはなく、短期間で大幅な損失が発生したので取引を止めたいと申し出ても応じてもらえなかった。ハイリスクな取引であることを理解できるように十分な説明を行わなかった被申立人に対して、被った損失約900万円について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投資セミナーに参加していた申立人は、被申立人が取扱っているくりっく株365取引に興味を示したため、被申立人担当者が契約締結前交付書面等を交付して、取引の仕組み及びリスク等について十分に時間をかけて説明を行った。申立人は自ら預けた金額以上に損失が発生する可能性があることに言及するなど、本件取引の仕組みやリスクを承知しており、自身の判断により取引を行っている。発生した損失については取引の結果であり、被申立人に過失は認められないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は被申立人担当者から十分な説明を受けていない旨を主張しているが、それを裏付ける具体的な事実はなく、現物株式やFX取引の投資経験を有していること、また、同担当者の説明に対して理解した旨の返答をしていたことからすれば、相応の帰責性が認められる。しかしながら、申立人は未だに取引内容を理解していないことが窺われ、リスクを正確に理解していたのかという疑問が残るため、被申立人は申立人の理解度が十分であるのかを確認すべきであったと言わざるを得ない。これらの事情を総合的に勘案して、双方互譲により、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60代前半	<p><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、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。同担当者から言われるがままに売買を繰り返していたことから、被った損失約1,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、申立人に対し、取引の仕組みやリスク等について説明を尽くしており、申立人が理解していることを確認したうえで取引を開始させている。申立人の年齢、保有資産等に問題はなく、申立人自らの判断で売買を行っていたことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年12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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、本件くりっく株365取引の仕組みやリスク等を理解したうえで、自ら売買を判断することのできる知識や経験を有していたかどうかという点について疑義がある。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	上場株式	女	40代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、上場廃止の懸念がある株式銘柄を勧められ、「必ず上がる。私を信じてください。」等と言われ、繰り返し勧められて購入した結果、損失を被った。また、同担当者に対し、本件株式を売却したい旨を伝えた際にも、売却を止まらせる発言等があったため、売却することができず損失が拡大した。同担当者の行為は不適切な勧誘等に該当することから、被った損失約7,400万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、自ら本件株式銘柄への投資を決めており、申立人から提示された資料には、申立人が主張している事実関係の裏付けとなるものは存在しない。被申立人が保有する資料をもとに総合的に判断した結果、被申立人には、申立人が主張する法令違反行為に該当するような事実はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から信用取引の勧誘を受け、リスクについて十分な説明を受けず、同担当者の指示に従って取引を行ったところ、多額の損失を被った。よって、被った損失約1,830万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から信用取引開始の意向を受け、本件取引のリスク等について十分な説明を行ったうえで取引を開始している。また、申立人は取引の内容についてその都度同担当者に確認し、承諾した上で取引を行っており、評価損益についても定期的に説明を受けていた。申立人は金融商品取引に関する十分な知識と経験を有しており、自己の責任のもと取引を行っていたことから、申立人からの請求に応じることはできない。 ただし、本件紛争の速やかな解決のため、紛争解決委員による和解案については真摯に検討する。</p>	和解成立	<p>○2025年10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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の信用取引口座開設の手続きや個別の信用取引について、被申立人に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ものの、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、十分な説明を受けることなく、勧められるがまま株式等の取引を行ったところ、損失を被ったため、被った損失約110万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者からの商品提案や情報提供を受けて株式等の取引を行っており、同担当者が申立人の意思に反して取引を勧めた等の事実はない。同担当者の行為に違法性等の問題は、一切認められないこと、本件株式等の取引において、申立人は利益を得ていること等の理由により、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から債券を勧められ、リスクについて十分な説明を受けないまま購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約6億1,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券を申立人に販売するにあたり、本件債券の商品性やリスク等について十分な説明をしており、説明義務違反等は認められない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年10月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、かつ、申立人が、あっせん手続きの打ち切りを希望したため、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ものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりは埋めることができないため、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
16	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	証券CFD	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を勧められた際、取引全般において安全性に配慮した的確な指示をする等と言われたことを信用して取引を行ったところ損失を被った。申立人は投資経験が乏しく、損失が膨らんでいくことが不安になって損切りを伝えていたが、「安全設定だから信頼してください。ロスカットには程遠いので心配ない。」と言われて取引を止めさせてもらえなかった。よって、被った損失約450万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人はF×取引における損失を取り返すために別の投資を検討していたことから、被申立人担当者がくりっく株365取引を提案したところ興味を示したため、契約締結前交付書面等に基づいて取引の仕組み及びリスク等の説明を行った。申立人は同担当者が信用させるような発言をしたことや損切りに応じなかったことを主張しているが、そのような事実はなく、自らの責任と判断により取引することを決めている。発生した損失について被申立人が賠償する理由はなく、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年11月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、かつ、被申立人が和解には応じられないとの意向を示したことから、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ものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> あっせんにおいて当事者双方から提出された資料や事情聴取の内容を踏まえると、被申立人担当者が申立人の主張するような発言をしていた事実については判然としない。しかしながら、申立人はF×取引を行っていたものの、実際には取引経験がないに等しく、同担当者が十分に申立人の属性等を確認しないまま、くりっく株365取引を提案したことには違和感があり、適合性原則の観点から問題があったと言わざるを得ない。これらの事情を踏まえ、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けないまま購入したところ損失を被った。本件仕組債は、複雑かつハイリスク・ローリターン金融商品であり、一般の投資家である申立人に販売することは適合性の原則に反する。被申立人には、説明義務及び適合性の原則に反する行為があったことから、被った損失約1,100万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債を販売するにあたって、必要な資料を提示したうえで説明を履行しており、申立人が商品性やリスク等を理解したことを確認している。また、申立人は、法人としての取引経験は少ないものの、取引担当者は豊富な投資経験を有している。被申立人に、説明義務及び適合性の原則に反する行為はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件仕組債取引における被申立人担当者の申立人に対する説明義務の履行について、同担当者が、一定のレベルでの説明を履行し、申立人は取引を承諾した状況が窺われる。他方、本件仕組債が、特に複雑な金融商品であることは否めないことから、本件仕組債の商品性やリスク等を申立人の取引担当者等が十分に理解していたか等について、事実関係を明確にすることは困難であるとする。よって、本件紛争を長期化させずに円満に解決することが望ましいと考えるため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	適合性の原則	仕組債	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し、投資元本が毀損することのない商品を案内するよう求めていたにもかかわらず、同担当者から仕組債を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。同担当者の勧誘行為は、適合性の原則及び説明義務に反するものであることから、被った損失約3,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債を勧誘した際、本件仕組債の商品性やリスク等について十分な説明を行っており、申立人が理解したことを確認している。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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1,400万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の保有する金融資産に対し、本件仕組債への投資割合が過大であること、本件仕組債の販売に際し、被申立人による申立人へのリスク理解度の確認が十分ではなかった可能性があること等を踏まえ、本件仕組債等が申立人に適合したものであったかは疑念が残る。その他、諸般の事情も勘案すると、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、購入後は期限が来るまで放置するだけの商品であり、株式のように株価を確認する必要もない商品である等の説明を受けて購入したところ、損失を被った。申立人は、本件仕組債取引以前に金融商品取引の経験はなく、そのことを同担当者に伝えていたことから、適合性原則違反等を理由に、被った損失約2,300万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債取引は、申立人から仕組債の話を知りたいとの希望に応じたことがきっかけであり、被申立人担当者との面談時、仕組債一般の説明として、商品性やリスク等について説明を行っている。また、申立人が本件仕組債を購入する際、同担当者は申立人に必要書面を交付したうえで、改めて仕組債の商品性やリスク等を説明し、申立人が理解したことを確認している。申立人は、十分な理解力及び資産、外国債券の取引経験等を有しており、同担当者は本件仕組債の購入にあたり十分な説明を行っていることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年12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730万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人が本件仕組債を購入する際、申立人の投資経験について具体的な内容を確認していないため、申立人が外国債券等の取引を行ったことがない可能性を否定することはできないと考えることから、そのような申立人に本件仕組債を勧誘したことは、適合性の原則の観点から問題があったと言わざるを得ないとする。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	商品先物	男	50代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧誘され、リスクに関して十分な説明を受けずに商品関連市場デリバティブ取引等を行ったところ、損失を被った。申立人は、投資経験が少なく、金融商品に関する知識もほとんど有していない。被申立人の行為は、説明義務及び適合性の原則に反するものであることから、被った損失約2,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して商品関連市場デリバティブ取引等の商品性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いる。また、申立人の年齢、保有資産、判断力及び理解力に問題は無い。よって、被申立人に説明義務及び適合性の原則に反する行為は認められないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 金融商品取引の経験が少ない申立人に対し、商品関連市場デリバティブ取引等のハイリスクな金融商品を勧めることに疑問があることから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	適合性の原則	証券CFD	女	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し、投資に関する知識を有していないことを伝えただにもかかわらず、ハイリスク商品であるくりっく株365取引を案内され取引したところ、損失を被った。取引を始める際、くりっく株365取引の仕組みやリスク等について説明を受けておらず、ハイリスクな取引であることも知らされなかった。よって、被った損失約280万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人がくりっく株365取引を始めるにあたり、申立人に取引の仕組みやリスク等を十分に説明しており、申立人が理解していることを確認している。また、申立人の金融資産、運用資金の性格、投資意向等を踏まえると、申立人に、くりっく株365取引を案内したことは、適合性の原則に反していない。申立人の損失は、相場変動から発生した結果であり、自己責任の原則によって申立人に帰属するものと考えることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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30万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 投資経験を持たない申立人に対し、くりっく株365取引を勧誘することについて、適合性の原則の観点から疑念が残るとともに、被申立人担当者が電話で取引の仕組みやリスク等を説明したことをもって、直ちに全て理解したとすることも、説明義務の観点から疑問がある。他方、同担当者からの説明や交付書面によって、申立人は、くりっく株365取引にリスクがあることは承知しており、応分の自己責任は免れない。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引にかかる勧誘を受け、言われるがまま取引をした結果、損失を被った。同担当者に対しロスカットリスクが高くなるような取引は望まない旨を伝えていたにもかかわらず、過大な枚数を提案されて応じたこともあった。よって、被った損失約240万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者からの情報提供やアドバイスに対して、自身の意向を示し、時には意見も述べることもしながら、提案に同意して売買を行っていた。被申立人担当者の主導による取引で、損失を被ったという申立人の主張は受け入れられない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料を確認したところ、被申立人担当者の勧誘は、注文内容の確認が不十分であったと窺われる。申立人の知識、投資経験等の属性からすれば、金融商品取引契約を締結する目的に適合するものであるかについて、疑問の生じる余地がある。また、申立人は勧誘を受けるにあたり、複数回、ロスカットの懸念を伝えていたことからすれば、注文の枚数等について、より慎重な配慮が必要であった可能性がある。他方、申立人はくりっく株365に起因するリスクについて、一定の理解をしている。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、保有株式の売却と新たな株式の買付をする乗換勧誘を承諾したところ、損失を被った。申立人は株式取引の経験が乏しく高齢であり、本件取引に際し、同担当者からは乗換に係る十分な説明は行われておらず、理解できないまま行った取引である。よって、被った損失約350万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、申立人に同意の上で適切に執行された取引である。また、申立人が取引を理解していなかったこと、高齢顧客に対する投資者保護に欠けるといった事実はない。よって、被申立人に説明義務及び適合性の原則に反する行為はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年12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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料を確認したところ、被申立人担当者は申立人に対して本件取引に係る必要な説明を行っていること、申立人も同意して取引を行っていたことが窺える。しかしながら、高齢である申立人が完全に理解して本件取引を行ったとは言い難い。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式投信	男	10代後半	<p><申立人の主張> 当時、未成年であった申立人の親権者は、海外赴任となり、出国しない申立人のジュニアNISA口座について、被申立人担当者へ取るべき手続きの確認を行ったところ、同担当者の誤った案内により口座を解約させられた。よって、被った損失約80万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の親権者は被申立人担当者に対し、親権者以外に誰が出国をするのか説明しなかったことに一定の過失があると考えるが、同担当者による手続き時の確認が不十分であったことは否めないため、一定の金額を申立人に支払うことにより、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2025年11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。</p> <p><紛争解決委員の見解> 誰が出国するのか等の事実確認は、被申立人において積極的に行うべきであり、申立人及び申立人の親権者の過失を問うべきではないと考える。よって、被申立人が申立人に対し、請求額の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>申立人の家族の男性2名(10代後半及び10代前半)からの同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約45万円及び37万円)についても、本件同様に請求額の支払いで和解した。</p> </div>
25	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託の勧誘を受け、購入申込を行った後、同担当者に対して購入申込を取り消したい旨を伝えたところ、取り消すことはできないと言われたため、購入申込を取り消すことができなかった。その後、被申立人から連絡があり、本件投資信託の購入申込の取消しは可能であったことを知らされたことから、本件投資信託の解約により被った損失約230万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する事実関係は、被申立人の認識と相違ないことから、あっせん手続きにおいて、本件紛争の解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2025年11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230万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人から投資信託の購入取消しの申出を受けた際、適切に対応することができなかったことを含め、申立人及び被申立人の事実認識は一致していることから、被申立人が申立人に対し、請求額の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
26	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から保有株式を売却し、売却代金で保険を契約するよう勧められ、言われたとおりにしたところ、損失を被った。よって、被った損失約550万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から提出を受けたアンケートの記入内容をもとに、申立人の娘が同席したうえで、保有株式の売却代金を原資に保険を契約するよう提案しており、保険料に充てるために売却する株式銘柄の選定も、申立人の意向を踏まえている。申立人は、本件保険契約のクーリング・オフを行った後、売却した株式を買戻していないことを踏まえると、株式売却手数料相当額が相当因果関係を認めうる範囲であると考えことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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20万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 高齢の申立人が積極的に保険契約を求めたとは思えないことから、被申立人担当者主体の勧誘であったと考えざるを得ない。他方、保険契約については、クーリング・オフしており、クーリング・オフ後、即時の買戻しも可能であったと考えられることから、株式売却損の返還を被申立人に求めることは困難であると考え。よって、被申立人が申立人に対し、株式の売買に要する手数料分の金額を支払うことで和解することが妥当と考える。</p>

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	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧められて外国債券を購入したが、購入後、同担当者から債券単価が下落していることを伝えられなかった結果、多額の損失を被った。同担当者に対し、損失が発生した際には連絡するよう伝えていたにもかかわらず、連絡がなかったため、早期に売却して損害を抑えることができなかったことから、被った損失約1,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験や要望等を踏まえて本件債券を提案しており、購入に際しては、本件債券に係る説明書面を交付し、当該書面に基づいて商品性やリスクを説明しており、申立人が理解したことを確認している。また、申立人は被申立人において長期に亘る取引経験を有しており、本件債券と同種の債券も複数購入していた。本件債券取引について、いずれの法的観点からも全く問題はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年11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110万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件あっせんにおいて、当事者双方から提出された資料や事情聴取の内容を踏まえると、被申立人担当者は、申立人に情報提供を行っていない可能性があると考える。そのような状況を踏まえ、申立人に本件債券を勧誘して購入させた以上、被申立人も一定の責任を負うべきであると考えことから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
28	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	40代後半	<p><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、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を受けずにそのまま取引したところ、損失を被った。申立人は投資経験が全くなく、同担当者から言われるがままに売買を繰り返していたことから、被った損失約2,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、申立人に対し、取引の仕組みやリスク等について説明を尽くしており、申立人が理解していることを確認したうえで取引を開始させている。申立人の年齢、保有資産等に問題はなく、申立人自らの判断で売買を行っていたことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年12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480万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は本件くりっく株365取引の仕組みやリスク等を理解したうえで、自ら売買を判断することのできる知識や経験を有していたのか、また、投資経験が全くない申立人に対して、被申立人担当者の勧誘行為は適合性の原則に則していたのかという点に疑念が残る。なお、申立人は一連の取引では利益が出ているが、被申立人に支払った手数料により、大幅な損失が出ているという点も考慮する必要がある。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
29	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を行うよう勧められ、同担当者から、言われるがままに売買を繰り返したところ、損失を被った。よって、被った損失約3,100万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、申立人に対し、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行っており、ハイリスクな取引であること、自己責任での取引であることを申立人が理解していることを確認したうえで口座開設に至っている。申立人は、同担当者による情報提供のもと、申立人自らの判断で売買を行っていたことから、申立人からの請求に応ずることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025年10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210万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人がくりっく株365取引の口座開設にあたり、被申立人から一定の説明を受け、商品内容やリスクについて一定程度理解していたことが認められる。しかしながら、株式を含め、一切、金融商品取引経験を有していない申立人の口座開設を認めたことは、適合性の原則の観点からみて、問題がないとはいえないと考える。また、取引開始後、申立人自らが設定した損失許容額を超えた際、被申立人は申立人に対して取引継続の可否について確認することを怠っていることは、適切ではないと考える。以上のことから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>

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	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人で保有する株式を無断で売却されたこと等により損失を被った。よって、被った損失約2,100万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が被った損害について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年12月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりを埋めることができないことから、あっせんの解決は困難であると判断した。</p>