

あっせん状況(平成23年7－9月 日本証券業協会協会員 終結分)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

平成23年7月から9月までの間にFINMACで手続され、終結した紛争解決手続(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、終結した事案は、84件である。そのうち、和解事案は56件、不調打ち切り事案は28件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争72件＞、＜売買取引に関する紛争10件＞、＜事務処理に関する紛争2件＞であった。その内容は、以下のとおりである。

(注) 以下の内容は、FINMAC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	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	66	＜申立人の主張＞ 担当者が勝手に信用取引口座を開設し無断で売買を繰り返した。発生した損害金約1,500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 本件は、取引一任勘定取引であり、無断で取引した事実はない。取引の結果は申立人に帰属するもので、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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500万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人は、無断売買の事実はなかったと主張しているものの、申立人に対し個別の取引の詳細を伝えていなかったことは当事者間に争いがない。さらに、双方の主張を総合すると、少なくとも一定時期以降、担当者が行った信用取引は、事実上の一任勘定取引であり、その期間における売買回数、損害額のうち、被申立人が受け取った手数料等を勘案すると、担当者主導による一連の取引は、適合性の観点から、やや問題があると言わざるを得ない。よって、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考ええる。
2	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	66	＜申立人の主張＞ 保有していた投信の解約を申し入れたが、被申立人担当者が受け入れず、売却時期を逸し損失が拡大した。希望した時点で売却できていたら防げたであろう損失額約600万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が申立人に対し、わずか2ヵ月で解約すると損失が確定するので売却は見合わせたほうが良いと助言したのは事実だが、継続保有を決めたのは申立人自身であり明確な売却注文を拒絶した事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、100万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人が、申立人に対し短期間のうちに売却することは控えるべきだとの助言をしたことは不適切とは言えないものの、申立人は投資についてまったくの未経験者であることから、申立人が強く売却の意思を伝えた場合には、納得のいく説明をすべきであったと考えられる。他方、申立人も、解約しようとするれば、担当者を介さずとも窓口に出向いてその旨伝えることは可能であったはずであり、その点は申立人の過失である。以上の事情を勘案し、和解案で解決することが相当である。

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	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	女		<申立人の主張> 保有していた投信の解約を申し入れたが、被申立人担当者が受け入れず、売却時期を逸し損失が拡大した。希望した時点で売却できていたら防げたであろう損失額約250万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対し、わずか2ヵ月で解約すると損失が確定するので売却は見合わせたほうが良いと助言したのは事実だが、継続保有を決めたのは申立人自身であり、明確な売却注文を拒絶した事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、50万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が、申立人に対し短期間のうちに売却することは控えるべきだとの助言をしたことは不適切とは言えないものの、申立人は、申立人の夫とともに同一商品を購入しているが、投資についてまったくの未経験者であることから、申立人が強く売却の意思を伝えた場合には、納得のいく説明をすべきであったと考えられる。他方、申立人も、解約しようとするれば、担当者を介さずとも窓口に出向いてその旨伝えることは可能であったはずであり、その点は申立人の過失である。以上の事情を勘案し、和解案で解決することが相当である。
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 被申立人と密接な関係にある銀行から長期借入れしているという取引関係から、優越的地位の濫用により、有価証券店頭指数等スワップ取引の契約を余儀なくされた。商品内容、仕組み等を理解する能力に欠ける不適格者への不当な勧誘であり、発生した損害金につき賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債は、申立人が保有していた同種の仕組債が期限前償還されたため、再運用として提案したもので、その提案の際には資料をもとに重要事項等を詳しく説明し、申立人の判断で購入したものである。よって、請求には応じられない。	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23年7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こと、また、申立人側が提訴の意思を表明したため【不調打ち切り】
5	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	投資信託	女	70	<申立人の主張> 保有していた投信について「このままでは買付価格に戻るのは難しい」と乗り換えを勧められ、乗り換えに応じるにあたって、「毎月必ず状況報告が欲しい。10%程度基準価格が値下がりがしたら、売却を検討する。」と申し入れ、これを買付けた。ところが、担当者からその後、一切報告はなく、その後基準価格が半値以下に下がっていることを聞かされた。不当な乗換勧誘が問題であり、当初買付けた投信の評価損約600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 当初買付けた投信については、勧誘時に目論見書等を用いて十分説明し、申立人の判断により買付けたもので損害賠償には応じられない。しかし、乗り換えた投信については、担当者が定期的に連絡することを約束しておきながら、それを怠ったのは事実であり、その点についてあっせんにより解決を図りたい。	和解成立	○平成23年7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60万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 当初購入した投信については申立人の判断により売却しており、被申立人に違法性は認められないものの、乗り換えた投信については、状況報告の不履行など諸般の事情を考慮すると、和解案により解決することが妥当である。

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	投資信託	女	68	<申立人の主張> 定期預金とセットで購入すると定期預金金利が優遇されると勧誘され、十分な説明を受けないまま投信を購入した。多くのお客様に大変喜んでいただいていると言った言葉に吊られ購入したが、大きく元本割れした。発生した損害金約600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は預金と異なりリスクを伴う点を十分説明したうえで、申立人自身が判断し購入している。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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50万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、申立人の投資に関する知識・経験は豊富とは言えないことなどから被申立人はもう少し慎重に適合性の判断をすべきであった。また、申立人の十分な理解を得るのに必要な説明を行ったとまでは判断できず、もっと慎重かつ丁寧に説明する余地があったと考える。一方、申立人においても、十分に商品内容を理解していなかったにもかかわらず、複数回にわたって契約していることに大きな責任がある。よって、和解案で解決することが相当である。
7	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	77	<申立人の主張> 株式に関する知識がない者に対し、担当者が手数料稼ぎを目的として無断売買、過当売買等により損失を被らせた。発生した損害金約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、現物株式、投信、仕組債等への投資を行ってきた投資者であり、信用取引の提案を行ったときも、現物取引よりも数倍の規模の取引を行うため利益も損失も大きくなること等を説明し、担当者は申立人の希望に応えるべく取引一任勘定取引契約を締結したものである。無断売買の事実はなく、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、500万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は、無断売買こそ否定しているものの、申立人に個別の取引の詳細を伝えなかったことは当事者間に争いが無い。更に、双方の主張を総合すると、少なくとも一定時期以降、被申立人担当者が行った信用取引は一任勘定取引であり、その期間における売買回数、損害額のうちに受入手数料等を総合考慮すると、担当者による一連の取引は適合性の観点から問題があると言わざるを得ない。以上の点から、和解案で解決することが相当である。
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	75	<申立人の主張> 被申立人は、高齢で金融・経済についての知識・理解力に乏しい申立人及び亡夫に対し、詳しい説明をせずに投信を勧誘した。申立人は言われるがままに購入し、損失を被った。発生した損害金約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は申立人及びその亡夫の知識及び投資目的並びに資力等の適合性を確認のうえ十分説明したうえで、申立人らが自身の判断により購入している。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、申立人に60万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、申立人及びその配偶者のいずれも高齢であり、特に申立人は証券投資の経験がほとんどなく、被申立人担当者の説明に対し申立人が十分理解できたかどうかを同担当者が適切に確認したか疑問が残る。以上の点を勘案し、和解案により和解することが妥当と考える。

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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	36	<申立人の主張> 被申立人担当者によるEB債の勧誘時における償還方法の説明が誤っていたため、的確な投資判断ができず、損害を被った。発生した損害金約600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件の勧誘時には支店長が目論見書及び販売用資料に基づき、償還方法を含め商品内容、条件等について詳しく説明している。説明義務違反の事実はなく、請求に応じることはできない。	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23年7月、紛争解決委員は、勧誘時の説明がどうであったかをあっせんの場で正確に検証するのはきわめて難しく、当事者双方の主張に大きな隔たりがあることから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	46	<申立人の主張> 申立人の妻が退職金を原資に投信を購入したいと申し出たところ、妻の口座がないとの理由で申立人名義で購入させられ、それを担保に申立人が信用取引をさせられ損失を被った。発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が購入した投信について、その妻の資金を一部追加して買付を行うとの認識はなく、妻の資金を申立人の口座に入金するよう依頼した事実もない。申立人による信用取引についても、申立人本人名義の株式、投信等を担保に申立人本人の判断により取引しており、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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150万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人の妻に退職金が入ることを承知していたことから、投信の原資が申立人のものかどうかの確認をすべきであった。他方、申立人は、信用取引口座の開設にあたって、内容を理解しないまま契約しており、その後の損益等について十分な管理をしていなかった。以上の点を勘案し、和解案により解決することが妥当である。
11	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	66	<申立人の主張> 被申立人担当者により無断で信用取引の売買をされ、損失を被った。発生した損害金約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人からその都度注文を受けてこれを執行してきたもので、無断売買の事実はない。一旦取引を中断した後、再開時には取引を一任されてきたもので、その点は申立人も認めている。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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180万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は無断売買こそ否定しているものの、双方の主張及び証拠を総合すると、少なくとも一定の期間においては一任勘定取引があったと認められ、その期間に生じた損害のうち手数料の占める割合、金額等を見たところ、適法性の観点から問題があると言わざるを得ない。以上の事情を総合勘案すると、和解案により解決することが妥当である。

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	投資信託	男	71	<申立人の主張> 高齢で理解力に乏しいにもかかわらず、複雑な仕組投信を勧誘され購入したが、元本を大きく割り込んだ。発生した損害金約700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は投信のみではなく、株式投資の経験もあり、商品知識がないとは言えず、本件投信についてもリスク、商品内容等について十分説明したうえで、申立人自身の判断により購入を決めている。よって、請求には応じられない。	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23年7月、紛争解決委員は、法的に違法性は見当たらないが、申立人に対して、配当金などで元本割れをカバーできると認識させたことは問題であるとの見解を示し、和解を促したが、被申立人が応じないため、あっせん手続での解決は困難であるとして【不調打ち切り】
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	63	<申立人の主張> 相続した株式を担当者主導で売却され、さらに頻繁に株式の売買を繰り返された。高齢で証券投資の経験がない者に対する過当取引であり、発生した損害金約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は自ら投資情報を取得して自ら投資判断を行う投資経験者であり、相場観も持ち合わせている。本件取引はすべて申立人の判断により行われたもので、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解を示し双方に互譲を求めたところ、被申立人が約250万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件取引は1,000万円以上の売買代金の取引を短期間に行うものなどであり、適合性の観点から疑問があるものと言わざるを得ない。他方、申立人は被申立人担当者から個々の取引について個別に提案を受け、それぞれの取引について投資判断を行っていたものと認められる。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	46	<申立人の主張> 被申立人は、申立人の投資方針に反し仕組債取引を勧め、リスクの説明を十分に行ななかった。申立人は本件仕組債のリスクを理解できないままに漠然と安全な債券であると信じて本件仕組債を購入するに至った。したがって本件取引は要素の錯誤により無効であることから、被申立人は申立人に対し本件仕組債と引き換えに、申立人が支払済みの約1,700万円を支払うよう賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は本件仕組債買付け以前の投資経験及び被申立人担当者による説明を通じ、本件仕組債に関するリスクを十分認識していたのであるから、本件仕組債の購入に際して要素の錯誤はなく契約は有効である。したがって申立人の請求には応じられない。	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23年7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、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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	債券	男	66	<申立人の主張> 仕組債を勧誘され、その仕組みが複雑で理解が困難であったが「安全な商品であり、公的機関も購入している」などと言われ、為替変動リスク等についても詳しい説明を受けずに購入した。すでに退職し年金生活を送る申立人に対する不当な勧誘であり、申立人に要素の錯誤があるため、無効(購入代金約4,400万円の返還)を申し立てる。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が本件仕組債を購入する前にクーポンが為替に連動する仕組債を2種類紹介しているが、その際には当該仕組債に含有されるリスク等について詳しく説明したところ、内容を吟味した結果購入を見合わせた経緯がある。このように、当社が提案する商品について商品内容、リスク等を理解する能力を有している。本件仕組債についても、被申立人担当者は詳しく説明した結果、申立人自身の判断で購入を決断している。説明義務違反、適合性原則違反の事実はなく、請求に応じることはできない。	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23年7月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	67	<申立人の主張> 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。これは消費者契約法の不実告知に当たるため本件私募債に生じた損失約1,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。ただし、これらの事実を告知しなかったことが消費者契約法第4条1項1号に該当するという点については争う。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が本件社債を買い取り、買取代金等約960万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件は金融商品取引法違反であると同時に、金融商品販売法上も問題がある。申立人の過失をどう見るかということであるが、被申立人として申立人からの買取金額について検討してもらいたい。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	53	<申立人の主張> 3年後には必ず利子が付くと説明を受け投信を購入したが損失が生じた。よって、被申立人に54万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は商品内容・リスクの説明をしており、申立人はその商品内容を十分に理解していた。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、56万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人に適合性があるとは言えず、投資経験もない。和解案で解決することが相当である。

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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	70	＜申立人の主張＞ 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。よって本件私募債に生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年7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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張及び資料によれば、被申立人が本件債券の勧誘に際し、申立人に重要事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があることは明らかであるが、すでに受領済の利金を控除したうえで、和解案により和解することが妥当である。
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	61	＜申立人の主張＞ 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債に生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年7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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張及び資料によれば、被申立人が本件債券の勧誘に際し、申立人に重要事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があることは明らかであるが、すでに受領済の利金を控除したうえで、和解案により和解することが相当であると考えられる。
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	66	＜申立人の主張＞ 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債に生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が本件社債額面約200万円を買い取り、買取代金190万円及び解決金7,000円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人は重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので責任があることは明らかである。ただし、申立人は利金を受け取っていることから、当該利金相当額を控除することが適当である。

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
21	売買取引に関する紛争	システム障害	有価証券デリバティブ	男	31	<申立人の主張> 日経225先物の成行の買い注文を出したが、サーキットブレーカーが発動され約定できなかった。相場状況が申立人の想定と異なっていたため注文取消し操作を行ったが、エラーメッセージが出て、取消しができず、約定されたことで損失が出た。発生した損害金42万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が定める約款で、通信回線等の不具合による場合は被申立人がその責を負わないこととされている。したがって、被申立人が全面的に賠償を行うのは困難であるが、申立人が注文の取消しを行おうとしたのは事実であり、あつせんの場合において解決を図りたい。	和解成立	○平成23年7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、40万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張を勘案すれば、被申立人のシステム不具合により申立人がその主張する損害を被ったこと及び申立人に落ち度がないこと並びに被申立人の定めた約款に被申立人が主張する規定があることが認められる。以上の事実関係を勘案すると、被申立人の落ち度は相当程度あり、申立人に過失を求めるのは困難であると考えられ、和解案により和解することが妥当である。
22	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	82	<申立人の主張> 信用取引の不足保証金自動振替サービス契約について被申立人社員の電話対応が間違っていたため、保証金が自動引落しされず強制決済が実行され損害を受けた。よって、約190万円の損害賠償請求をする。 <被申立人の主張> 自動引落サービスの具体的な説明や追証解消のためのサポートが不足していたことは事実として認識するものの、不足保証金自動振替サービスによる自動引落ができなかったことは、被申立人に瑕疵がなく、追加保証金の期限を履行しなかったことにより確定した決済損金は申立人に存在するため、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解に基づき和解案を提案したところ、双方がこれを受諾し、約70万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は申立人に対して最終的に「もう大丈夫です」と回答しており、資金は引き落とされて追証は解消されるものだとして認識させた点に問題があり、被申立人の責任の方が大きいと判断する。但し、強制決済が履行されなかったと仮定した場合の現時点での評価額は申立人に起因するものであり、強制決済時と現時点での評価額との差額の7割相当額を被申立人が申立人に支払うのが妥当である。
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	77	<申立人の主張> 目論見書の交付を受けず、十分な説明がないまま「損はさせません」という担当者の言葉に乗ってしまい、投信を購入したが、大きく元本割れした。高齢で商品知識のない者に対する不当な勧誘であり、発生した損害金約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件投信については、目論見書、補完資料等をもとに商品内容、リスク等について詳しく説明したのち、後日、申立人から購入の申込みを受け契約に至った。申立人は同業他社数社と有価証券取引等を継続してきており、適合性の問題もない。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年7月、紛争解決委員は、勧誘時の説明状況について主張が対立しており、事実認定は困難である、被申立人は、自身が負う説明義務を完全に果たしたかどうか疑わしいが、申立人にも過失があることは否定できないことから、和解案により和解することが妥当であるとの見解を示したが、双方の歩み寄りがみられないことから【不調打ち切り】

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	投資信託	女	48	<申立人の主張> 元本保証で利息が良い、契約すれば他では開設できない決済預金を特別に作ることができると言われ、十分な説明を受けずに投資を購入したが、大きな損失が出た。当初の話とまったく異なるため即刻解約したいと申し入れたが応じない。発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 勧誘に際しては資料をもとにリスク等について詳しく説明を行っている。当行の決済預金は「普通預金」の一種でどんな顧客でも開設可能であり、特段の条件をつけることはない。解約についても応じなかったことはない。よって、請求に応じることができない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年7月、紛争解決委員は、商品内容、リスク等について被申立人が申立人の自宅玄関口で簡単に説明した点に問題があるとしながらも、申立人があまりに安易に購入に応じており、被申立人に違法性があつたとまで言えないことから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	66	<申立人の主張> 国内株式の買付注文が約定した2日後に当該株式の売却注文を出した。その後、当該売却代金を原資に、別の株式(本件株式)の買付注文を出したが、買付代金を入金しなければ差金取引となり社内ルールに反することになると言われた。買付けの際にそのような説明を受けていなかったため入金を拒否し、即刻本件株式を売却するよう苦情を申し立てたが、相場が変動し損失を出した。発生した売買損14万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件株式の買付け時に差金取引に係る社内ルールを説明しなかったのは事実だが、国内株式の買付注文については申立人自身の投資判断によるもので、反対売買に係る損益についても申立人に帰属する。買付けに係る代金の入金を拒否されたため売却注文を撤回したと認識していたが、その後社内審議の結果、特認として入金不要とすることとなり、その場合は売却は精算日の翌日以降とする旨連絡し、申立人が納得したもので、損害額は、当初売却する意思を示した時点と実際に売却した時点との差であり、具体的には7万円となる。この金額をもとにあつせん場で解決を図りたい。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が7万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が申立人に対し社内ルールの説明を怠ったことにより、申立人は国内株式の買付を入金の必要のない取引と理解して本件株式を買い付けた。2日後に被申立人は本件株式の売却注文を受けたが、本件売却は何ら法令に違反するものではないため、仮りに社内ルールに触れるとしてその説明を十分に行ったとは認められないため、申立人は当該売却注文を受けるべきであった。以上の事情を勘案し、和解案により和解することが妥当である。
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	76	<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わずに投資信託を勧誘した。これは、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 株式を複数銘柄保有していた申立人に対して、日経平均株価に連動する複数の商品を提案した結果、本件投信を購入するに至ったもので、一部はすでに利益を出して売却済である。勧誘の際には、家族(妻、長女、次女)が同席のうえで家族全員の同意のもとに購入しており、説明義務違反等の違法性はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7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、30万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 担当者が行った勧誘については、本件投信とは別の商品について行われたと認められ、本件投信の償還期限が短期間であったにもかかわらず、その点を十分説明したかどうか疑問が残る。他方、申立人も、取引そのものを視覚不自由な妻に任せっきりだった点など過失部分がある。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案で和解することが妥当である。

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	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	投資信託	男	75	<申立人の主張> 申立人がコールセンターに発注した信用取引の注文は、保証金不足により本来なら執行不能にもかかわらず、被申立人オペレーターのミスにより約定した。従って約定した建玉は申立人に帰属しないので、これによって発生した損失約5万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の意思による信用新規売付注文をオペレーターが受託、注文執行し約定成立した。その結果として委託保証金が不足したため期限までに入金いただくよう請求し、申立人は期日に入金した。その後申立人は同売付に対し信用取引買付注文を行い決済損金が生じた。したがって、オペレーターのミスにより約定したのではなく、申立人の指示通りに注文執行を行ったのであり、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年7月、紛争解決委員は次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約2万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 信用取引規定では、委託保証金の不足発生状況等については投資家が確認しなければならないこととなっているが、取引慣行では、証券会社で信用取引を受注するにあたっては、保証金の過不足を顧客に伝えたいと注文を受注している。以上のことから、被申立人にも非を認められる。
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 為替スワップ取引の勧誘時における説明義務違反に伴い、発生した損失の2割相当の賠償を求める。 <被申立人の主張> 取引に先立ち、提案書を交付し、取引内容、取引条件及び商品リスク等を説明しており、説明義務違反の事実とは認められない。	和解成立	○平成23年7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、損失の2割相当を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が説明を尽くしていたことは認められるが、申立人が当該説明を完全に理解したことを十分に確認しなかった可能性がある。よって、申立人8割、被申立人2割の負担とする和解案で和解することが妥当と考える。
29	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	68	<申立人の主張> 担当者から株式取引を勧められ、約2年にわたって取引してきた。その間、損失が出ていても値上がりしていると虚偽の説明を受け、売買を継続的に繰り返された。発生した損害金約900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 株式の信用取引に関して相談を受けた際に、取引を決済すると損失が発生する点につき、伝えなかったことが1度あったものの、過去約2年間の取引において、損失が出ているのに利益確定といった虚偽の説明をしたことはない。売買は申立人の意思に基づき行ったものであり、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8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160万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 担当者が、一部の株式について実際には損失が発生するにもかかわらず利益確定であるといった虚偽の説明をしたという点において、事実関係に争いが無いものの、その他の多くの取引において同様に偽りを述べたという事実は認められない。しかしながら、その他の取引において担当者が申立人の誤解を招くような発言をしたケースも認められることから、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考える。

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
30	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	女	64	<申立人の主張> 担当者から株式の売買を勧められ、約2年にわたって取引してきた。その間、損失が発生していても値上がりしていると虚偽の説明を受け、売買を継続的に繰り返された。発生した損害金約900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の夫との取引に関して相談を受けた際に、信用取引を決済すると損失が発生する点につき、伝えなかったことが1度あったものの、過去約2年間の取引において、損失が出ているのに利益確定といった虚偽の説明をしたことはない。売買は申立人の意思に基づき行ったものであり、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8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、5万円を申立人に支払うこと【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 担当者が、申立人の夫との取引において、実際には損失が発生するにもかかわらず利益確定であるとの虚偽の説明を行った事実が認められた。さらに申立人に対しても不明瞭な説明をしたことが認められる。申立人は、夫の意見に従って取引してきており、証券取引に精通していたとは言い難いものの、投資家として求められる自己責任を放棄したといった側面も認められることから、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考える。
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	68	<申立人の主張> 申立人は詳しい説明を受けないまま投信を購入させられ、売却時においても適切な助言がなく、担当者主導で処分された。発生した損害金約1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は勧誘時において十分な説明をしたうえで申立人の判断で購入しており、売却時においても申立人が自ら判断して注文を出している。よって、請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8月、紛争解決委員は、高齢の申立人への勧誘に際し被申立人に多少の配慮が欠けていたのではないかとの見解を示し和解を促したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	法人		<申立人の主張> 申立人は詳しい説明を受けないまま投信を購入させられ、売却時においても適切な助言がなく、担当者主導で処分された。発生した損害金約1,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は勧誘時において十分な説明をしたうえで申立人の判断で購入しており、売却時においても申立人が自ら判断して注文を出している。よって、請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8月、紛争解決委員は、リスク商品の勧誘方法に多少の配慮が必要だったのではないかとの見解を示し和解を促したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあることから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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	有価証券デリバティブ	男	50	<申立人の主張> 被申立人担当者の断定的判断の提供及び説明義務違反、適合性原則違反により生じた日経平均先物取引の損失約1,000万円を賠償請求する。 <被申立人の主張> 被申立人担当者の勧誘等は、断定的判断の提供、説明義務違反、適合性原則違反には該当せず、正当な営業行為を行っているため、申立人の請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8月、紛争解決委員は、被申立人側に全く落ち度がないとは言えないとし、和解案の提示を試みたが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男		<申立人の主張> 投信を勧誘された際に、リスクや解約条件について詳しい説明を受けなかったため購入した投信2本のうち1本について解約のタイミングを逸し、その後売却した結果損失が出た。損害金約100万円の賠償を求めるとともに、500万円購入した残り1本についても含み損が出ており、契約解除を求める。 <被申立人の主張> 本件2本の投信は、いずれも日経平均株価の値動きによって償還条件が決定される仕組みだが、被申立人担当者はその点を含め商品内容、リスク等について十分説明したうえで、申立人の判断で購入している。よって、説明義務違反等の違法性はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が約20万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反があったとまではいえないが、申立人が誤解していた可能性があることは推認でき、被申立人の申立人に対する説明が十分であったかという点については疑問が残る。一方、申立人は十分な理解能力があると考えられることや、パンフレットの記載や被申立人の説明経緯などを勘案すると、被申立人が申立人に20万円を支払うことで紛争解決を図ることが相当である。
35	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	男	70	<申立人の主張> 定期預金口座を開設するはずであったところ、被申立人担当者から99%大丈夫だと言われ、リスク等について十分な説明を受けずに投信を購入したが、本件投信は日経平均株価に連動するリスクの高い商品であった。売却により発生した損害金約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、本件投信について資料をもとに詳しく説明している。同担当者が「99%」という言葉を使ったのは事実だが、日経平均株価が一定水準以下になる可能性について述べたもので、過去に一定水準を下回った例も説明しており、申立人は本件投信に伴うリスクについて理解していたはずである。よって、損失額の全額を当行の負担とする申立てには応じることができない。	和解成立	○平成23年8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100万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が本件投信を勧誘した前後の対応について双方の主張に隔たりがあるものの、同担当者が「日経平均株価がスタート株価を下回することは99%ないと思う」と述べたことは双方に争いがなく、被申立人としてもその発言が金融商品の販売業者担当者として不適切な表現であったことは認めている。申立人の知識、経験等に照らすと、このような発言によって元本が保証される可能性が事実上相当高い商品であると誤解を与えた可能性は否定できないことから、和解案で解決することが相当である。

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	説明義務違反	債券	男	88	<申立人の主張> 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。これは消費者契約法の不実告知に当たるため本件私募債に生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。本件紛争については、事実関係に基づき相応の解決を求める。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が約190万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方からの資料によれば、被申立人が本件社債の勧誘に際し、申立人に重要な事項につき誤解を生ぜしめる表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があることは明らかである。
37	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	65	<申立人の主張> 役員退職金として取得した保有株について、被申立人担当者より年末までに売却しないとみなし取得費の特例が適用されないとの誤った説明を受け売却した。同株式の売却による損害約440万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が行った説明に誤りがあった点を確認、あっせんにおいて円満な解決を図りたい。	和解成立	○平成23年8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230万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が誤った説明をしたのは明白だが、一方で申立人が売却代金の一部で他の金融商品を購入していること等を考慮すると、和解案で解決することが相当である。
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	83	<申立人の主張> 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債に生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年8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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 勧誘時、被申立人の不実告示があったことは明白であり、被申立人に過失があることが明らかであることから、和解案により解決することが妥当である。

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
39	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	85	<申立人の主張> 保有していた投信について売却を希望していなかったにもかかわらず売却させられ、別の投信への乗換えについて十分な説明がないまま購入させられた。被申立人の適合性原則違反及び信義則違反であり、取引の無効・取消しによる原状回復のための費用及び配当金差額の合計約240万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が保有していた投信について価格が上昇したことにより売却を提案し、別の投信について資料をもとに詳しく説明したところ、申立人自身の判断で乗換えを決めたものである。申立人は30年来の証券取引経験者であり、適合性原則違反及び信義則違反との主張は不当である。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8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90万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 担当者の勧誘のあり方については、合理的なものと理解することは困難であり、説明が十分であったとはいえないことから、和解案により解決することが妥当である。
40	売買取引に関する紛争	システム障害	有価証券デリバティブ	男	49	<申立人の主張> 日経225ミニ取引において、サーキットブレーカー作動中に成行きで返済注文を出したところ取消しができず、結果として決済されてしまい損失が出た。その後、相場は上昇トレンドにあったが、建玉を失ったことにより想定される運用利益の獲得機会を失われた。想定される利益分約240万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人による取消しの操作ログが確認できたため行政当局に事故処理が可能か打診したが、認められなかった。申立人が主張する想定利益は、仮定を積み重ねたもので到底応じられないが、発注時刻以降、大引けまでの価格の範囲であれば、あっせん場で解決を図る用意はある。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が申立人に約120万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件記録及び双方の主張等を総合検討すれば、被申立人のシステム不具合により申立人がその主張する損害を被ったこと、申立人に落ち度はないこと及び被申立人の定めた約款に被申立人主張の規定があることが認められる。以上の事実関係を勘案すると、本件は和解案で解決するのが相当である。
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	60	<申立人の主張> 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債に生じた損失約1,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示し、被申立人が本件私募債を買い戻し、申立人に対し約960万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実が認められ、被申立人に責任があることは明らかである。ただし、申立人の損害金額は受け取り済み利金を控除することが適当である。

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
42	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	95	<申立人の主張> 被申立人担当者は、勧誘時90歳という高齢者に対し、理解させるだけの十分な説明をせず、投信を勧め、損失を被らせた。適合性原則違反であり、発生した損害金500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、会社経営者で創業者一族であり、本件取引の前後においても価格変動金融商品について自身で投資判断をしている。本件投信についても、資料をもとに詳しく説明したところ、投資先上位組入れ銘柄について「これ(企業)も、これ(企業)も知っている」と答えており、どんな仕組みの商品であるかを理解したうえで購入している。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8月、紛争解決委員は、申立人が株式を保有する投資家に株式投信を勧めないことが業界の常識との主張を根拠に適合性原則違反を認めることは難しく、また、申立人自身の当時の記憶が定かではなく購入の経緯や説明状況等について証言が取れないことから説明義務違反を疑うだけの事実関係を把握することは困難であることから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
43	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	61	<申立人の主張> 被申立人担当者は株式取引について知識と経験のない申立人に対してリスクについての説明をせず信用取引を勧誘し、申立人は言われるがままに取引した。その結果生じた損失約500万円の賠償を請求する。 また、私募債をリスクについての十分な説明をせず違法な募集方法により勧誘した。これによる損失200万円の賠償を請求する。 <被申立人の主張> 申立人は株式取引の知識と経験を有している。申立人は信用取引の契約締結前交付書面を受領し、これを前提とした信用取引口座設定約諾書に署名押印し、被申立人担当者による説明を受けて取引を行っている。したがって適合性原則違反や説明義務違反を問われるべき点はなく、申立人の請求には応じられない。 また、私募債については適切にリスク説明を行っており、また、募集方法は無関係であり、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、申立人の損失額のうち、信用取引については20%、私募債については25%に当たる計約140万円を被申立人が申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 信用取引については、申立人の取引経験等について、踏み込んだ内容の聴き取りまでは行われておらず、申立人の投資家属性に照らして確実に適合性があったとまでは考え難い。また、私募債については、一部被申立人の担当者の社債説明書に基づく説明内容に記憶不鮮明な点があり、十分な説明が行われたかについて疑問が残るところがある。
44	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	71	<申立人の主張> 高齢者で理解力に乏しい申立人が、複雑な内容の仕組投信を勧められ、十分な説明を受けないまま購入したが、大きく元本割れした。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金約700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、目論見書、説明資料をもとに商品内容、リスク等について詳しく説明を行っており、その結果、申立人は自身の判断で購入している。また、約定まで時間的余裕もあった。このように双方の主張に相違はあるものの、あつせん場で話し合いを進めていきたい。	和解成立	○平成23年8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、申立人に約290万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張に隔たりがあるが、被申立人は、被申立人の担当者が本件商品の商品性について申立人から十分な理解を得るに至らなかったことを認めていることから、和解案により和解することが妥当と考える。

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
45	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	69	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者より「保有株式を全部売り私に任せてくれれば損失を取り戻せる」と言われ、知識がなく理解できないまま信用取引を行ったために損失が生じた。したがって損失約1,100万円を損害賠償請求する。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人は申立人に対し、信用取引口座を開設する上で必要な説明をし、申立人は十分に理解した上で申立人の自己判断により信用取引を行ったものである。また、損失を取り戻す等の断定的判断による勧誘は行っていない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員の次の見解に基づき双方が協議した結果、被申立人が申立人に対し約120万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 適合性について考える場合、株を買って保有しているだけでは取引経験があるとはいえない。少なくとも1年ぐらいは現物取引を行い経験を積んだ上で、信用取引を行うということであれば問題は少ない。本件は、回転率はあまり高くないが、適合性プラス回転率が問題となる。
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	46	＜申立人の主張＞ 被申立人から私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債により生じた損失約200万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年8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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人に重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので被申立人に責任があるのは明らかである。ただし、申立人は本件社債の利金を受け取っていることから、これを控除することが適当である。
47	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式	女	52	＜申立人の主張＞ 保有していた国内株式を断定的言質を用いて売却させ、外国株を購入させた被申立人担当者の行為は違法である。発生した損害金約160万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者は、あくまで株価の見通しを説明し、その結果、申立人の同意のうえに売付・買付を行ったもので、申立人に対し、断定的判断を提供した事実はない。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8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、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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	売買執行ミス	投資信託	女	60	<申立人の主張> 被申立人にて買い付けた投資信託を売買可能時間内に売却の意思の電話をしたにもかかわらず、翌日の売却執行となった。これにより生じた両日の売却代金の差額約2万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は申立人から本件投資信託の正式な売却注文を受けていない。申立人が真に当日中に売却注文を出す意思があったのであれば、再度被申立人に電話をすることも可能であったが申立人は電話をしなかった。よって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年8月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が約1万8,000円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人に売却の意思があったのは通話録音により明白であり、被申立人の最初の電話を受けた営業員が売却を受注していれば、説明に時間がかかったとしても十分間に合っていたはずである。よって、正式な売却注文は受けていないことを考慮して、損失の8割を被申立人が申立人に支払うことが妥当である。
49	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	52	<申立人の主張> 投信の購入申込期日について担当者から誤った説明を受けたことにより高い購入価格で契約した。本来安く購入できたはずの価格との差額約40万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申込期日について、申立人から質問を受けた事実はなく、誤った説明をした事実もない。よって、請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年8月、紛争解決委員は、当事者双方の主張を聴取した限り、被申立人が誤った説明をしたとは認められず、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
50	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	32	<申立人の主張> 長期にわたり安全に運用することが目的であったにもかかわらず、投資目的から外れて、次々と商品の買換えを勧誘し、買換えの理由、商品内容、手数料などについて説明は一切していなかった。 よって、これらにより生じた損失約4,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は商品内容等の説明を行っており勧誘に違法な点はない。申立人の請求には理由がなく応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	平成23年8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、請求額が大きいことからこれ以上議論を進めても和解する見込みがないものとして【不調打ち切り】

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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	51	<申立人の主張> 担当者、申立人の資力、経験等を無視し、短期間に多額の株式（現物及び信用）の売買をさせ、損害を拡大させた。適合性原則違反であり、発生した損害金約7,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、自ら店頭に来訪し、株式取引を始めたいと申し出て、株式の現物取引を開始したもので、担当者が勧誘したという事実はない。信用取引についても、申立人からの強い要請、申出により開始したもので、取引自体は申立人が自発的に行ってきたものである。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし （和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り）	○平成23年8月、紛争解決委員は、双方の主張が真向から対立しており事実関係の把握が困難であること、被申立人が非がないことを強く主張しており和解する意思がないとの姿勢であることから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
52	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	71	<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験がない者に対し、執拗に理解が困難な仕組みの投信及び外国株式を勧め、損失を被らせた。原状回復のための損害金約90万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件投信及び外国株式を購入する前に国内株の売買の経験もある投資家であり、適合性の問題はないと認識している。本件商品については、商品内容、リスク等について十分時間をかけ説明したうえ、申立人の判断で購入している。また、本件投信及び外国株式は現在、評価益が出ており、損害は発生していない。	見込みなし （和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り）	○平成23年8月、紛争解決委員は、申立人が現在保有する本件商品の評価額は、本件紛争が発生した時点の評価額を上回っており、申立人が損害賠償を請求する理由がないことから、あつせんでの解決は不適切であると判断し、【不調打ち切り】
53	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 優越的地位の濫用により仕組債及び有価証券店頭指数等スワップの契約を余儀なくされた。商品内容及び仕組み等を理解する能力に欠ける者への不当な勧誘であり、発生した損害金の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債は、申立人が保有していた同種の仕組債が期限前償還されたため、再運用として提案したもので、その提案の際には資料をもとに重要事項等を詳しく説明し、申立人の判断で購入したものである。よって、請求には応じられない。なお、有価証券店頭指数等スワップ取引契約については、当時当行のグループ会社であった他社（証券会社）との間で締結したものであり、当行は一切関与していない。	見込みなし （和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り）	○平成23年9月、紛争解決委員は、申立人は優越的地位の濫用、適合性原則違反及び説明義務違反を主張するものの具体的根拠の提示がなく、当事者双方の主張に大きな隔たりがあることから、あつせん手続では和解する見込みがないとして【不調打ち切り】

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
54	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	47	<申立人の主張> リスク等について詳しい説明がないまま複雑な仕組みの投信を購入させられ、大きく元本割れした。発生した損害金約3,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 商品内容、リスク等について十分説明したうえで、申立人の判断により購入したもので、説明義務違反には該当しない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9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、申立人に約1,200万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の事実認識に隔たりがあるが、被申立人担当者が申立人に対して行った本件商品の説明に関し十分な理解を得るに至らなかった点があると認められる。よって、和解案により和解することが妥当と考える。
55	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	47	<申立人の主張> リスク等について詳しい説明がないまま複雑な仕組みの投信を購入させられ、大きく元本割れした。発生した損害金約3,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 商品内容、リスク等について十分説明したうえで、申立人の判断により購入したもので、説明義務違反には該当しない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9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、申立人に約1,200万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の事実認識に隔たりがあるが、被申立人担当者が申立人に対して行った本件商品の説明に関し十分な理解を得るに至らなかった点があると認められる。よって、和解案により和解することが妥当と考える。
56	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 相手方担当者の不十分な説明によって契約したクーポンスワップ取引により被った損失の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、申立人との間でクーポンスワップ取引を3本契約しているが、いずれの契約においても申立人が主張するような説明義務違反は存在せず、提案書に基づき説明を行い申立人の納得のうえで契約を締結しているので、請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は、双方の主張が対立していることに加え、申立人の求める預金担保の解約が金商法に基づく説明義務違反等の不法行為を起因とした損害賠償等を求めるものではないことから、あつせん事案としては馴染まないと考えられ、話し合いを継続しても和解する見込みがないとして【不調打ち切り】

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
57	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	74	<申立人の主張> 元本欠損、利払い遅延の心配はないと言われ、無担保私募債200万円を購入したが、勧誘時に発行体の財務状況について何の説明もなかった。高齢者に対する不当な勧誘で、重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金約200万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す備船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。適合性に問題はなく、重要事項の説明を怠った事実もないことから、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、40万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人について本件債券への適合性が全くないとは言い難いものの、申立人としても、投資をやめる機会があったにもかかわらずリファイナンスに応じるなど相当程度の過失が認められることから、和解案により和解することが妥当である。
58	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<申立人の主張> 東証REIT指数と連動する複雑な仕組みのユーロ債を十分な説明がないまま勧められ、損失を被った。投資経験が乏しい顧客への不当な勧誘であり、発生した損害金1億円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 金融指標(本件は東証REIT指数)によりノックイン、早期償還の可能性がある点を含め商品内容について十分説明を行い、申立人自身の判断により購入に至っている。よって、請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は、被申立人の勧誘時に説明義務違反があったかどうかについて当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
59	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	78	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が理解力、判断能力に欠けることを知っていながら、次々に投資信託の購入を勧誘し損失を拡大させた。適合性原則違反であり、発生した損害金約1,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が最初に購入した投信については、商品内容、リスク等について詳しく説明し、申立人本人の判断によるもので、2本目以降についても、申立人から類似の商品はないかとの照会があったことから、担当者があらためて元本保証ではない点等を説明のうえ契約に至っている。申立人の理解度を確認のうえであり、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、申立人に100万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は、関係書面の交付、所定の説明等を怠った事実はなく、手続的に遺漏はないと推認されるものの、高齢である申立人が商品内容について十分理解したか疑わしい。他方、申立人も当初購入した商品に利益が出たことで、リスク等について十分検討せずに次々と商品を購入するなど過失部分是否めないことから、和解案により和解することが妥当と考える。

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
60	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	79	<申立人の主張> 発行体の信用リスクはなく、満期には元本が返還されるとユーロ円建て転換社債を勧められ約900万円購入したが、発行体が破たんし、弁済金が約100万円余しか支払われなかった。リスクに関して十分説明をせずの勧誘した責任は大きい。発生した損害金約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 商品内容、リスク等について詳しく説明したうえで、申立人の判断により購入を決めたもので、賠償に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、200万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人の投資経験は無きに等しかったものと想定されることを勘案すると、発行会社の経営破たんのリスクが認められるような商品を積極的に販売するのは適合性の原則からして問題であったのではないかと考えられ、和解案により解決することが妥当である。
61	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	74	<申立人の主張> 定期預金のつもりで預けたが、あとになって投資信託を購入したことが判明した。被申立人担当者は、申立人が理解力、判断能力に欠けることを知っていながら勧誘し損失を拡大させた。適合性原則違反であり、発生した損害金約600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 商品内容、リスク等について詳しく説明し、本件商品が元本保証ではないことを理解させたうえで申立人本人の判断によるものである。申立人の理解度を確認のうえであり、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、50万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が商品内容やリスクについてまったく説明をしなかったという申立人の主張は認められないものの、申立人が高齢で目論見書等の資料を目視することができなかった事情に鑑み、和解案で解決することが相当である。
62	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	47	<申立人の主張> 無担保私募債を購入したが、その後の発行体の財務状況について何の説明もないまま追加購入した。重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金約200万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す傭船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。重要事項の説明を怠った事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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40万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 勧誘時の説明状況について双方の主張に対立があり、事実関係の把握は困難である。被申立人が自ら負う説明義務を完全に果たしたかどうか疑わしいが、申立人にも過失があることは否定できないことから、和解案により和解することが妥当である。

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
63	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	56	<申立人の主張> 格付けが「B+」という意味等について十分な説明がないままCBを勧誘されたが、発行体の破たんにより大きな損失が出た。説明義務違反であり、発生した損害金約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 格付けを含め商品内容について詳しく説明したうえで申立人の判断により購入に至ったもので、申立人は、これまでEB債、投信等への投資経験が豊富であり、CBの仕組み等について十分理解する能力があった。よって、請求には応じられない。	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23年9月、紛争解決委員は、被申立人の説明内容に不備があったかどうか検証を試みたが、通話録音を聴く限りでは説明義務違反は認められないことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
64	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	71	<申立人の主張> 日経平均株価の推移により償還時期や価格が変動するリスク商品であることを十分説明を受けずに購入した。説明義務違反であり、発生した損害金約27万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、配偶者(夫)とともに来店し、投信の購入に興味を示したため、目論見書等の資料をもとに詳しく説明を行ったところ、商品内容、リスク等について理解を示し、納得のうえ購入に至っている。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、6万円を申立人に支払うこと【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人に違法行為があったとは認められないが、申立人の理解度を十分確認したかどうか疑問がある。一方、申立人も、投資信託が元本保証でないことを承知していたと思われ、交付書面にほとんど目を通していないことは過失と認定せざるを得ないことから、和解案で解決することが相当である。
65	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	62	<申立人の主張> 被申立人担当者より意に反する外国株等の取引を強引に自転車操業のようなやり方で次々に買い替えさせられたことにより生じた損失約2500万円を損害賠償請求する。 <被申立人の主張> 申立人は株式、外国株式、EB、投資信託、外国債券等を取引してきた投資者である。本件取引の以前に行っていた取引と比較して特段の変化はなく、申立人は順調に利益を得ており、本件担当者との取引期間においては累計で損失は発生していない。また個々の取引はすべて申立人の判断によって行われたものである。したがって申立人の請求には応じられない。	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23年9月、紛争解決委員は、申立人は過去にUSD建てで外国株取引を頻繁に行っており、本件日本株取引のみを取り上げてあっせんを申立てることに妥当性がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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
66	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	40	<申立人の主張> 被申立人から受けた誤認勧誘で私募債を購入し、その後の対応も不十分なまま、同債権が回収されない事態となった。これにより生じた損失約2,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件債券の商品性や申立人の投資経験などを鑑みれば、申立人は本件取引において適合性を有していた。また、被申立人担当者は本社債説明書を予め交付した上、同説明書に記載されたスキームやリスク項目の説明を行っており、申立人はその上で本件債券の購入を決定しており、申立人が誤解していたとは考えられない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員は次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約400万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 当事者双方に事実関係に関する主張の対立があり、現時点で明確な事実認定は困難であるが、申立人は自ら私募社債の買付けを希望して被申立人に口座開設し、当該社債を買い付けており、本件の経緯及び申立人の投資経験並びに知識等に照らせば、本件が仮に訴訟に発展した場合、被申立人に何らかの形で責任が認められたとしても、相当程度に過失相殺が行われることが見込まれる。
67	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	法人		<申立人の主張> 被申立人より十分な説明を受けずに投資信託を購入し損失が生じたため、損失90万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は申立人に対し十分に商品・リスクの説明を行い、申立人の了解を得て、契約締結に至っている。また、申立人は投資信託一般の知識を有しており、被申立人の説明内容が理解できないということはない。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は被申立人が十分に説明していない可能性があるとして和解するよう提案したが、被申立人は和解する意思がないことを明確にし【不調打ち切り】
68	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	74	<申立人の主張> 自社持株会から返還を受けた株式について、売却し買い戻すようにとの被申立人担当者の助言があったが、買い戻す機会を逸した。誤った助言により被った損失額約2,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が主張するような助言をした事実はなく、当初の当該株式の売却は申立人自身の判断で行ったものである。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は、申立人が一旦売却した当該株式について、いつでも買い戻す機会があったと推測できるとして、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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
69	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	男	60	<申立人の主張> 社債の取得勧誘に際し、発行会社の多額の借入金債務について誤解を生ぜしめる説明を行った。よって、同社債の購入金額による買戻しを求める。 <被申立人の主張> 誤解を生ぜしめる説明を行った事実を認め、相応の解決を求める。	和解成立	○平成23年9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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人に重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので被申立人に責任があるのは明らかである。申立人は本件社債の利金を受け取っていることから、これを控除することが適当である。
70	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	55	<申立人の主張> 被申立人より、特別な顧客に勧める安全で短期間の投資という説明のみで社債を購入したが、償還期限に元本が支払われずに希望しないにも拘らず1年継続させられ損失が発生した。よって損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は社債説明書及び重要事項説明の双方において、本件社債に関するリスク説明を受けており、申立人の年齢や投資経験に鑑みれば、各記載事項を理解できる十分な判断能力を有していたであろうことは明白である以上、被申立人に説明義務違反の事実とは認められず、損害賠償の責任を負う余地はない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員は次の見解に基づき双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約50万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 当事者双方に、説明の有無に関する事実関係をめぐって主張の対立があり、現時点では明確な事実認定は困難である。また、申立人に本件社債への十分な適合性が備わっていたか否かについても疑問が残る。
71	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	57	<申立人の主張> 仕組債を優遇された商品のごとく勧められ、短期売買で利益を確保し、解約時期は担当者に任せるということで金融資産の大部分を投資したが、大幅な評価損が生じた。よって、約4,500万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 事実認識が異なっており、本件債券について正しい説明を行い、申立人も内容を十分理解のうえ、申立人自身の判断で購入したものであり、請求に応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は、被申立人の担当者は申立人に対し所要の説明は行ったと思われるとしたうえで、双方の主張の隔たりが大きいことから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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
72	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	72	<申立人の主張> 元本欠損、利払い遅延の心配はないと言われ私募債400万円を購入したが、勧誘時に発行体の財務状況について何の説明もなかった。重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金約400万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す備船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。重要事項の説明を怠った事実はなく、請求に応じることはいかなる。	和解成立	○平成23年9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80万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張に隔たりがあり、事実認定は困難ではあるが、本件債券の販売時点ですでに元本毀損リスクが高まっていたものと考えられるところ、被申立人がどの程度まで申立人に説明すべきであったか法的判断はなく、被申立人に相応の過失があることは否定し難い。よって、和解案により解決することが妥当である。
73	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	62	<申立人の主張> 被申立人より投資信託を購入する際、投資対象である不動産がノンリコースローン契約の担保となっているというリスクについて一切説明がなかった。よって本件投資信託に生じた損失約400万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人に対し、リスクに関しては十分理解しており被申立人からの説明は不要である旨、及び申立人の判断と責任において取引を行う旨の申告をしており、申立人は本件投資信託の仕組み・内容及びリスクについて十分に理解していたものである。よって、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員は次の見解に基づき和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受託し、被申立人が本件投信400口を約30万円で買い取ることで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 双方の主張にはそれぞれ争いが認められるため、申立人の被申立人に対する請求が認められるか否かを直に判断することは困難である。しかしながら、本件投信の目論見書及び販売用資料にはレバレッジリスクについて記載されているものの、担当者が申立人に対して当該記載を明示的に説明しなかったことに争いはない。 上記の点、及び双方が早期解決を望んでいること等を考慮すれば、和解案で解決することが望ましい。
74	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	75	<申立人の主張> 高齢で商品知識のない申立人に、十分な説明を行わないままに社債を勧誘し、購入させた。これによる損失約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件商品に関する商品内容説明に重要な情報が欠落していたことは認めるが、これについては改訂説明書を用いて改めて説明している。事実関係に照らした相応の解決を求める。	和解成立	○平成23年9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190万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人に重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので被申立人に責任があるのは明らかである。ただし、申立人は本件社債の利金を受け取っていることから、これを控除することが適当である。

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
75	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	27	<申立人の主張> 金融商品取引の初心者に対し、投信のリスク説明を十分行わず、安定している商品なので放っておいても大丈夫との不適切な説明を行った。これにより発生した損失約90万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 販売時、担当者は重要事項説明確認書を使用し、1項目ずつ指差して申立人が理解していることを確認しながら商品内容やリスク説明を行っている。また、放っておいても大丈夫との説明はしていない。あっせん手続において適切な解決を求める。	和解成立	○平成23年9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40万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人の提案は申立人の投資目的に合致していたか疑問である。また、申立人は投資経験がなく、運用商品の初心者であるが、本件商品の購入により金融商品に占める運用商品の比率が高い状況となっている。以上を踏まえ、和解案で和解することが妥当と考える。
76	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	58	<申立人の主張> 投信の購入を申し込んだが、指定した口数(60万口)より少ない口数(50万口)で約定された。MRFの残高も充当して購入するとの説明は受けていない。その資金に充てる予定であった別の投信の売却の取消しを求めたが履行されなかった。発生した損害金約14万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件投信の提案時の基準価額及び保有中の別の投信の売却概算額との関係で60万口の購入を提案したが、申立人が即日結論を出さなかったところ、基準価額が値上がりしたことで口数を50万口に減らすことになったもので、その旨確認書にも署名・押印を受けている。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9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7万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人が自署した乗換確認書には自ら「50万口」と記載しており、60万口購入のために保有投信を売却したとの申立人の主張は受け入れがたいが、一方で被申立人は、MRFの残高も充当することによって60万口の購入が可能であることを申立人に明確に説明していない。この点は、直ちに誤認勧誘に該当するものではないとしても、誤認勧誘に類似する行為であった可能性はあることから、和解案で解決することが相当である。
77	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	36	<申立人の主張> 被申立人は、金融商品の知識・情報・分析能力等に圧倒的な差がある申立人に対し、高額かつ複雑でハイリスクな仕組債取引を勧誘し、十分な説明をせずに販売した。その結果、損害を被ったため、適合性原則違反及び説明義務違反を理由として約1,200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は1億円を超える金融資産を有し、株式、投資信託等の金融商品取引について豊富な知識と経験を有しており、本件仕組債の勧誘に際しては、被申立人は必要な資料を交付し、商品の特性・リスク等を十分に説明し、申立人も十分理解して本件仕組債を購入している。よって、申立人の請求には応じられない。	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23年9月、紛争解決委員は、被申立人は適合性原則違反も説明義務違反もなく、あっせんでは解決するのは難しいという主張であり、これ以上あっせんを続けても双方歩み寄りが難しいと判断し、【不調打ち切り】

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
78	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	41	<申立人の主張> 被申立人より低リスク商品との説明を受けて購入した社債①の元本が戻らなくなったことによる損害400万円の賠償と、重要な事実を説明されずに購入した社債②について、400万円の原状回復を求める。 <被申立人の主張> 社債①については、担当者は、リスクの低い商品であると述べた事実はなく、社債説明書及び投資確認書(兼)契約締結前交付書面受領書に沿って商品内容及びリスクについて説明を行っているため、申立人の請求には応じられない。社債②については申立ての事実を概ね認め、事実関係に基づき相応の解決を求める。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき和解案を提案したところ、双方がこれを受託し、被申立人が約470万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 社債①については、被申立人が本件社債勧誘に際し、申立人に重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があるのは明らかである。なお、申立人は本件社債の利金を受け取っていることから、これを控除することが適当である。社債②については、当事者双方に事実関係に関する主張の対立があり、現時点で明確な事実認定は困難であるが、双方ともに早期解決を望んでおり、当事者双方に譲歩を求める。
79	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	69	<申立人の主張> 担当者から「この商品は1年で償還になる。定期預金のようなもの」と言われ、元本は戻ってくると信じ、十分な説明を受けずに仕組債を購入したが、大きく元本割れした。発生した損害金約2,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が申立人に「仕組債という今までにない新しい商品があります」と言ったところ、「話を聞きたい」との返答があり、資料をもとに、商品内容、リスク等について詳しく説明し、申立人の判断により契約に至ったが、申立人は、それ以前に投信の購入経験もあり、十分理解したうえで購入したものと認識している。よって、請求に応じることはできない。	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23年9月、紛争解決委員は、双方の主張が真向から対立しており、事実関係の把握が困難であること、また、被申立人は、非がないことを強く主張しており、コンプライアンスの観点からも和解には応じられないとの意思を明確にしていることから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
80	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	74	<申立人の主張> 高齢で知識もなく株式銘柄を詳細に理解できないにもかかわらず、「必ず儲かる、絶対儲かる」と勧誘し、言われるままに売買させた。よって、これによる損失約1,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は既に3年にわたる株式取引の経験があり、相当程度の知識と理解力を有していた。また、担当者は絶対儲かるなどと発言するはずがなく、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9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、申立人に約280万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人の知識、経験等に鑑み、被申立人担当者が知名度の低く投機性の高い株式銘柄を勧めた行為は、適合性原則の観点から問題なしとは言いが、申立人においても、勧められた銘柄企業の状況等を何ら検討することなく同担当者と言われるままに購入した点に落ち度が認められる。以上の点を総合勘案し、和解案により和解することが妥当と考える。

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
81	売買取引に関する紛争	その他	有価証券デリバティブ	男	80	<申立人の主張> 株価指数オプション取引の追加証拠金について期限までに入金し担保不足が解消されたにもかかわらず、被申立人が、その母店である証券会社に当該追証を入金しなかったことにより強制決済された。強制決済されたときと満期まで保有していた場合との差額約5,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、期限までに追証を入金し担保不足が解消されたと主張しているが、当該追証は差入れ時限の翌営業日正午までには差し入れられておらず、母店の証券会社の規定に基づき強制決済となったものである。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成23年9月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人が和解に応じる考えがないことを強く申し出たため、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
82	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	61	<申立人の主張> 担当者の不適切な言動により投資判断を誤り、株式（現物及び信用取引）を売却させられたことにより損失を被った。発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、当社のコールセンターで信用取引を開始したが、その後ネットセンターでの取引も開始している。当社コールセンターでは、個別銘柄の売買の推奨等は行っておらず、ネットセンターでも、ホームページにおいて取引システムの案内等を掲載するのみで、顧客自身が売買注文を出すシステムであり、本件取引は、すべて申立人の判断により売却注文を発注した結果であり、損益は申立人自身に帰属する。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9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、32万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 担当者が不安を煽り無理矢理に売却を強制した事実はない。しかし、追証の請求にあたり毅然とした対応をとっておらず、交渉次第では入金期日を猶予するかなのような発言をするなど対応方法に問題があったものと認められる。
83	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	CFD	法人		<申立人の主張> 被申立人は、証券CFD取引に係る証拠金維持率について誤った設定を行った。この結果発生した損失66万円について賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立者自身の判断に基づいた取引内容の注文であり、その注文に従って正しく執行している。不当な損失補填の要求と同一の行為であり、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が33万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人の維持証拠金率の誤設定という事務ミスにより、申立人が投資可能金額の誤認をして本来投資可能であった金額よりも多い投資判断を行ったため、当該投資判断に被申立人の過失による瑕疵があるとも考えられる。他方、申立人自身の投資判断であること等の過失相殺となるべき要素を考慮し、申立人の主張する損失の半分を和解金として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
84	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者は、ことさらに手数料目当てに、ハイリスクなブル・ベア投信を勧め、半年間に短期売買を繰り返させるなどの過当な取引をさせ、申立人に膨大な売却損失及び手数料の負担の損害を被らせた。また、損切りルールを遵守せず多額な損失が発生した。よって、約1億2,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は各種投資運用関連業務を目的とする会社として登記されている。申立人代表取締役は株式、先物・オプション、投信、外国証券の投資経験を有し、複数の金融機関とネット取引を含む取引があり、本件投信を何度も取引している。また、事前に損切りルールを取り決めた事実はない。よって、申立人の請求に応じる根拠はない。	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23年9月、紛争解決委員は、被申立人側に和解の意思がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】