

あっせん状況(平成25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25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、37件である。そのうち、和解事案は26件、不調打ちり事案は6件、あっせん申立取下等事案は1件、その他は4件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争27件＞、＜売買取引に関する紛争9件＞、＜その他の紛争1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、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。

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

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	60代前半	＜申立人の主張＞ パソコンで株式A銘柄の売却注文を入力後、注文取消操作を行ったが、システムエラーが発生したため、被申立人に電話で問い合わせた。しかし、この間に、市場で本来売却したかった株価がついてしまい、その株価で売却できなかった。売却できていれば当日安く買戻しをするつもりであったため、逸失利益等約10万円を求める。 ＜被申立人の主張＞ システム障害が発生した事実は認めるが、申立人の主張する株価(高値)で売却発注された事実はなく、被申立人の責任で約定とすることは認められない。また、売却約定されたことを前提に、安い株価で買戻しができたとして、その差額の請求も認められない。申立人の請求には合理的な根拠がなく請求には応じられない。	その他	○平成25年8月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	女	80代前半	＜申立人の主張＞ 申立人は、金融商品取引に関する知識、経験を全く有しておらず、その財産も将来の生活のために保全すべき状況にあり、本件取引当時、重要な財産を管理する能力が不十分な状態にあった。また、被申立人は勧誘の際に各金融商品の仕組みやリスク等を説明せず、「分配型があり、毎月お金が入ってくる」旨を繰り返し述べて強調した。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由として、発生した損害約150万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人は、申立人より他社でのリスク商品取引について相談を受けており、申立人が金融商品取引に関する知識、経験を全く有していないとは認められず、また、重要な財産を管理する能力が不十分な状態であることについても、申立人及びその親族から何ら申出を受けていない。被申立人は買付の都度、交付書面を用いて丁寧に説明し、最終的にチェック・シートにより申立人の理解を確認している。よって、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、被申立人が申立人に対して約70万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 担当者が、申立人に本件取引を提案した際、申立人が自身で判断できるほどに十分な説明を行ったとしても、申立人の新聞購読契約や健康食品の購入状況等から判断すると、申立人の意思能力に何らかの問題があった可能性は否定できず、申立人が本件取引の内容を十分に理解したうえで行ったかについては疑問が残る。他方、申立人側から被申立人側に申立人の症状について伝えた事実はなく、被申立人担当者が申立人の症状を認識したうえで、本件取引に至ったとは認められない。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
3	売買取引に関する紛争	無断売買	普通社債	女	70代前半	<申立人の主張> 購入の意思を示していないにもかかわらず、社債を購入したとされ、キャンセルを主張したが認められなかった。担当者から「いったん購入してから解約すればいい」と言われ、そのまま放置していたところ、売買した旨の報告書が届いた。被申立人が申立人に無断で行った行為であり、売買差損約7万円の返済を求める。 <被申立人の主張> 被申立人として、申出のような無断売買はなかったと認識しているが、本件社債の勧誘時及び約定時の担当者の対応に不十分な点が認められるため、解決のためにあっせん場で協議したい。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解と和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に対し約6万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件は、担当者の申立人への本件社債購入に向けての勧誘に端を発し、担当者が申立人の購入意思の確認・把握に不十分な点があったことを主因として、本件社債についても、申立人が意図しない損失での売却につながったことが認められる。ただ、申立人にも担当者から勧誘を受け、本件社債購入の意思の有無及びその金額について意思を明確にしなかった点が認められる。これらの事情を踏まえ、申立人が主張する差損金の約8割を被申立人が負担することで和解することが妥当である。
4	その他の紛争	その他	その他	法人		<申立人の主張> グリーンシート銘柄の発行会社である申立人と、取扱証券会社である被申立人との間における継続ディスクロージャー・サポート契約について、一方的に業務報酬の引き上げを通告されたため、業務報酬(毎月、決算時)が引き上げ前の金額であることの確認を求める。 <被申立人の主張> 今般の報酬水準の見直しは、一部発行企業に対して値下げ対応を続けてきた結果、被申立人が取扱会社としての責務を全うできなくなる事態に陥りつつある状況を改善するため、特別条件で契約している発行企業に正規料金への改定を要請しているものである。一部の発行企業に特別割引で対応し続けることは、同様の業務を提供している他の発行企業に対して誠実性を欠くものであり、申立人だけが他社に比べて低額の費用負担で済むとする合理的理由は存在しない。	その他	○平成25年7月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。
5	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70代前半	<申立人の主張> 勧誘時、担当者より「任せてもらえば必ず利益を出す」等と断定的判断の提供を受け、保有していた株式17銘柄を売却し、リートと株式A銘柄を買い付けたが、これらの取引は申立人にどの銘柄を買うかなどの説明を事前に一切行っていない。また、被申立人より、今後の値動きなどについての報告や、処分についての助言などはなく、その後、株式A銘柄は大幅に下落し大きな損害を被った。よって、これらの取引により生じた損失約880万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は「任せてもらえば必ず利益を出す」等と勧誘したり、申立人に取引を任せられ、事前に説明なく注文を発注した事実はなく、いずれの取引においても、事前に銘柄を提示したうえで売買を提案し、申立人の同意を得て注文を発注したものであり、申立人の請求には応じられない。	その他	○平成25年7月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
6	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> 被申立人より3回にわたって買い付けた期限前償還条項付パワー・リバース債の勧誘に際し、担当者は、1回目と2回目は元本欠損に係るリスクについて何ら説明を行っていないし、3回目は抽象的な説明文書は渡したものの具体的な説明を行っていない。よって、本件債券に生じた損失の賠償を求める。 <被申立人の主張> なし。	その他	○平成25年7月、紛争解決委員は申立人が特定投資家であり、法的に説明義務違反や適合性原則違反を主張できない事案であるため、業務規程第31条第1項5号により、あつせん手続を行わないことが適当であると判断した。
7	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	70代後半	<申立人の主張> 申立人は、信用取引や複雑な金融商品の取引等の経験がなく、これらについての知識もなかったが、担当者4名の不十分な説明あるいは無断売買によって仕組債、投資信託、現物株式の取引及び信用取引が行われた。よって、これらの取引で被った損失約2,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 4名のうち、1名が担当していた時期の取引については、現物株の無断売買と、説明と意思確認が不十分なまま信用取引を行ったこと、取引を担当者に任せていたこと等が認められるが、他の担当者が担当する時期の取引においては何ら違法行為はない。不適切行為が行われた時期の取引において生じた損失について過失相殺した金額の支払いに応じる用意がある。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し、無断売買を行った担当者1名の担当時の取引で生じた損害の約7割に相当する約1,000万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> 本件においては、申立人の属性等を勘案すると、これまで投資経験のない仕組債や信用取引を取引させたことにつき、担当者らに明らかな適合性原則違反及び説明義務違反があったとまでは認められないものの、問題がなかったとは言えず、特に、1名の担当者の担当時に無断売買があったことを勘案すると、本件につき、被申立人の過失は大きいこと、他方、申立人は、その担当者に対し取引を一任しており、相応の過失が認められるなど諸事情を勘案し、双方が互譲の上、和解解決することが相当である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	80代 前半	<申立人の主張> 外国債券取引において、担当者から新発・既発の別の明示がないまま勧められ、意に反した既発債を購入させられたところ、被申立人の判断により反対売買されて差損金が発生した。よって、差損金約61万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 外国債券取引の勧誘時において、担当者の説明義務違反はないが、不十分な説明による勧誘があったものと判断したため、原状回復の手続きを行い、それに伴う差損金を申立人に支払う用意がある。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し約61万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本債券の勧誘時における申立人の年齢が高齢であり、有価証券取引の経験が豊富でないにもかかわらず、担当者は口頭による説明のみで、資料等の書面を提示せずに本債券を申立人に販売したこと、本債券の販売後に申立人が被申立人の営業店を訪問し、担当者から本債券について詳細な説明を受けた際に、申立人は、本債券が新発債券でない等、申立人が希望する商品でないことを強く主張したこと、これらの事実及び申立人の属性に鑑みれば、担当者による説明は、申立人が当該債券を理解し得るには不十分であった可能性が高いものと判断される。したがって、被申立人による本債券の申立人への販売は、申立人の錯誤によるもの、あるいは不十分な説明によるものであるから、被申立人は、申立人からの解約の申出は、錯誤無効あるいは本債券の販売契約の解除の意思表示と評価し得るものであり、申立人に対して、不当利得返還請求あるいは原状回復請求として、本債券の販売代金相当額の全額を返還すべきものと考えられる。
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70代 前半	<申立人の主張> 申立人は、判断能力を著しく低下させる病気に罹患し、金融商品取引には適さない者であるが、担当者は申立人が理解できる説明を尽くすことなく、実質的に一任売買の状態で、投資信託、外国債券、外国株式等の取引を継続させた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に生じた損失約4,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 取引の都度、担当者のみならず上席者も申立人と面談して取引内容を詳細に説明し、申立人は自己の意思に基づき投資判断していた。また、複数の者が担当を勤めてきたが、申立人が当該病気に罹患していると聞いたことはなく、申立書の証拠を見ても当該病気に罹患していたことを示す記載は認められない。よって、適合性原則違反及び説明義務違反は存在せず、申立人の請求は不当である。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受け入れ、被申立人が申立人に対し約500万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 平成22年2月以降に始めた信用取引は適合性が問題になる余地がある。同日以降の申立人の損益を対象にして、その損失額の約5割に当たる約500万円を被申立人が負担するのが適切かつ合理的である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 申立人は、勤務先の持株会を通じた株式取引を経験していたのみで投資経験はなかったが、担当者より複雑かつ高リスクであるにもかかわらず、理解できないPERを示され株価が割安であるとの説明を受け、また、金利の有利さを強調してEB債の買付を勧められた。リスクがそれほど高くなく特に有利な商品と誤解し、老後の金融資産の半分強の金額で買い付けたが、大きな損失が生じた。よって、損失約1,800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、銀行預金よりも利回りのよい商品で運用したいとの申立人の意向と、運用資金が5,000万円以上あること及び余裕資金であることを確認したうえで、EB債の買付を勧誘し、商品内容・リスクについて詳細に説明し、申立人が十分に理解していることを確認し、申立人より「買付申込書」を受け入れた。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25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し約500万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人の申告によれば、申立人は自社株の取引経験しかなかったにもかかわらず、被申立人が本件EB債の買付を勧誘し、申立人が本件EB債を買い付けたことについてはやや疑問が残ること、一方、申立人については、本件EB債の商品性・リスクについて十分に理解できるだけの能力があったこと、申立人も一定程度リスク事項について認識したうえで本件EB債を買い付けていたと思われること等の諸般の事情を勘案すると、双方が互譲し和解解決することが相当である。
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	為替スワップ	法人		<申立人の主張> 被申立人は、申立人の実需に対して明らかにオーバーヘッジとなる本件取引を申立人の管理部門を統括していた元役員に提案し、当該元役員は申立人代表者の承認を得ないまま契約を締結した。担当者は直接代表者の確認をとるよう努めた形跡もなく、本件取引の契約に当たって重大な瑕疵があることは明らかである。中途解約に伴う損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件取引について、窓口であった元役員と交渉したのは事実であるが、担当者は申立人代表者との面談を希望した。しかし、当該代表者は銀行関係者とは直接会いたくないと言って、当該元役員を窓口指名していたもので、本件取引の内容等については、すべて申立人代表者の意向を受けたものである。申立人の実需についても、年間の米ドル建ての輸入額を確認のうえ契約したものであり、本件取引はその実需に沿ったものと認識している。	一方の離脱	申立人による【あっせんの取り下げ】
12	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	仕組債	男	60代前半	<申立人の主張> 担当者に対し、仕組債の売却期限を問い合わせたところ、誤った期限(実際の期限より後の日付)を伝えられたため、仕組債の売却が不可能となり、償還に至ってしまった。その結果発生した損害約150万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が誤った期限を伝えた結果、申立人は、本件仕組債の売却機会を逸し、譲渡損失について損益通算することができなかった。よって、申立人の請求に応じ、あっせんによる解決を求める。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が以下の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し約150万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件においては、被申立人が申立人の主張に相違なく、請求に応じる旨答弁していること、事実関係等も双方の主張に対立点が認められないことなどの諸事情を勘案し、被申立人が申立人の主張のとおり、約150万円を支払い和解解決することが相当である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
13	売買取引に関する紛争	その他	公社債投信	男	40代後半	<申立人の主張> 保有していたニュージーランド・ドル建て債の売却代金でニュージーランド・ドルMMFの買付を依頼したが、担当者が失念し、外貨預り金のままとなり、約2ヵ月後に買付された。また、別途購入したニュージーランド・ドル建て債の利金で同様にニュージーランド・ドルMMFの買付を依頼したが、同担当者が再度失念し、円貨で支払われMRFが自動買付された。本来のニュージーランド・ドルMMFの残高への原状回復（追加買付）及びそれにかかる費用約30万円の支払いを求める。 <被申立人の主張> 担当者が事務処理を失念したのは事実であり、ニュージーランド・ドルMMF及びMRFについて、被申立人の負担において、被申立人が申立人の依頼どおりに手続きを行っていた場合に申立人が保有しているべき口数への訂正処理を行うべく、あっせん場で協議したい。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が訂正処理において生じた不足金約30万円を負担することで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人が、外貨MMF及びMRFについて、被申立人の負担において、被申立人が申立人の依頼通りに手続きを行っていた場合に申立人が保有しているべき口数への訂正処理を行い、申立人が主張する諸経費については支払わないとの和解案で解決することが相当である。
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	60代前半	<申立人の主張> 安全で安定した高い利息が魅力との説明を受け、500万円だけのつもりでブラジルレアル債を買付けた。申立人は投資に関する知識も判断力もないので、これを限度にこの債券を長期保有することとしていたが、担当者の巧みな勧誘と誤った情報により投資規模が膨らみ、言われるがままに外国株式取引に引き込まれた。申立人の意向や能力に合わない取引であり、その結果生じた損失約640万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の投資経験、資金性格および投資方針からして、外国株式の提案を行うこと自体が違法性を帯びるなどと言うことはできず、また、担当者は、外国株式の提案を行うに際し、リスク等を説明し、申立人は担当者の提案に対し十分に検討したうえで取引を行っている。よって、申立人の請求は不当である。	和解成立	○平成25年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が申立人に対し約170万円を支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に対して申告した投資経験、投資方針などからすれば、担当者が申立人に米国株投資信託及び外国株式取引を提案すること自体が違法であると言うことはできず、また、担当者が申立人に米国株投資信託及び外国株式取引自体のリスクについて十分な説明を行わなかったと認めることもできない。しかし、担当者は申立人に外国株式の提案を行う際に、提案する外国株式の発行体の業種、業績、また、当該株式の株価の推移などについて十分な説明を行わず、また値上りが期待されるとして買付提案し購入させた株式を損失が発生するにもかかわらず短期間で売却することを提案するなどし、申立人は担当者の提案に追随する形で外国株式取引を行っていたことが窺われる。以上を踏まえて和解案で解決することが相当である。
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組投信	男	50代前半	<申立人の主張> 担当者は、「当社がやっている商品だから大丈夫である。途中で解約や売却が可能なので大きな損は出ない」等と安全・有利な商品であることを強調し、リスク等について詳しい説明を行わずに多額の契約を勧め、申立人が信用して契約した結果、本件投資信託の価値はまったくゼロに近いものになったと聞かされた。リスク商品を希望していない申立人への不当な勧誘であり、発生した損害金約7,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、大学教授であり、平成15年に被申立人に口座を開設して以来、現物株式、外国債券、転換社債等に投資し、他社においても多額の投資を繰り返してきた投資家であり、投資商品に対する理解力を十分有していた。担当者は、申立人の「積極値上がり益追求」との投資方針を確認のうえ本件投資信託を提案したが、適合性の問題もなく、説明義務も果たしており、申立人の請求に応じることはいできない。	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25年7月、紛争解決委員は、被申立人があっせん打ち切りを求め、申立人もあっせん不調の場合は訴訟提起を予定していると述べたことから、これ以上の話し合いを継続しても和解の見込みはないと判断し【不調打ち切り】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組投信	女	50代前半	<申立人の主張> 担当者は、申立人の夫に対し「当社がやっている商品だから大丈夫である。途中で解約や売却が可能なので大きな損は出ない」等と安全・有利な商品であることを強調し、リスク等について詳しい説明を行わずに本件投資信託の契約を勧めた。担当者は、申立人に対して直接には何ら説明を行わず、申立人の夫と同額の契約を勧め、申立人が信用して契約した結果、本件投資信託の価値は全くゼロに近いものになったと聞かされた。リスク商品を希望していない申立人への不当な勧誘であり、発生した損害約7,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、某資産管理会社の代表取締役で、平成17年に被申立人に口座を開設して以来、現物株式、外国投資信託、外国債券、転換社債等に投資し、他社においても多額の投資を繰り返してきた投資家であり、投資商品に対する理解力を十分有していた。申立人の「収益性を追求するためにリスクの高い商品にも投資する」との投資方針を確認のうえ本件投資信託を提案したが、適合性の問題もなく、説明義務も果たしており、申立人の請求に応じることはできない。	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25年7月、紛争解決委員は、被申立人があっせん打ちりを求め、申立人もあっせん不調の場合は訴訟提起を予定していると述べたことから、これ以上の話し合いを継続しても和解の見込みはないと判断し【不調打ちり】
17	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	40代後半	<申立人の主張> 保有している国内株式について担当者に買値を照会したところ、今売却すれば利益が出る水準であるとの説明を受けたため売却したが、実際には損失が出た。担当者が誤った情報提供をしたことによる損害であり、原状回復に要する費用及び受領できたはずの配当金の合計約64万円の支払いを求める。 <被申立人の主張> 本件株式は申立人が他社で買い付け、被申立人に口座開設して入庫した銘柄である。被申立人が申立人から本件株式の株価を聞かれた際、申立人口座のパソコン画面上の買付単価を伝えたが、この数値は入庫前日の引値であり、実際の買付単価とは異なる。申立人口座は一般口座であり、所得税申告のために売却時に申立人自身が買付単価を確認すべきである。また、売却直後の売買報告書等により確認できたはずであり、異議があれば被申立人に申出をすべきだったところ、それを怠っている。よって、原状回復に応じることはできない。	和解成立	○平成25年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約23万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> 担当者が本件株式についての誤った買付単価での売却により利益が出ると説明したために、申立人が本件株式を売却し、損失を生じさせたことは明らかであり、申立人が直ちに被申立人に対しその旨を伝えれば、原状回復が可能であったところ、申立人の申告が相当遅れたためそれができなくなった事案である。そこで、申立人の申告の遅れのために生じる諸問題は考慮しないこととし、申立人が売却した時点での株価と買付単価との差による損失額の約8割を被申立人が負担することが妥当である。
18	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	60代前半	<申立人の主張> 株式A銘柄を買い付けるために支店に電話したが、日頃のなれあいの関係から、双方の誤りで40万円分を買い付けるつもりが100株3,600万円分も買い付けてしまった。すぐに余分に買い付けた分を売却したが、損失が発生した。よって、損失約76万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人から電話で本件株式の株価を聞かれ、36万円程度と伝えたところ、本件株式100株の買付け意向を受けたため、「100株でよいか」と確認した。その際、申立人から「100株で36万円だよな」と聞かれた担当者は、「36万円ちょっとくらいになる」と返答し、再確認後注文を送信した。出来確認時に、精算金額が3,600万円程度になっていたため、発注株数の誤りに気付いた。よって、本件については、あっせんでの解決を考えていきたい。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、被申立人が申立人に約53万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人が担当者に本件株式100株の買付けを依頼したものの、申立人が担当者に本件株式100株の概算精算金額を確認した際に、担当者が十分な確認をせずに回答したこと等、被申立人にも相応の落ち度があったことから、和解で解決するのが相当である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人より本件投資信託を購入する際、担当者より投資信託であることや新興国の相場で損益が決まるという程度の説明を受けただけで、後は「損はさせない」という口調で執拗に勧められ、十分な説明を受けていない。よって、発生した損失額約1,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は申立人が別件で支店に来店した際、販売用資料を用いて本件投資信託の投資リスク、特徴、仕組み等を説明した。その後、保有投資信託の売却代金の使途について確認したところ、申立人より本件投資信託の買付け意向を受けたため、担当者は目論見書を送付するので検討してほしいと伝え、目論見書を送付した。その後、申立人から本件投資信託を購入する旨の電話があり約定に至ったものである。よって、説明義務違反等はなく、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25年8月、紛争解決委員は、説明義務違反があったか否かについて双方の認識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】
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替スワップ	法人		<申立人の主張> 申立人は国内業者より円建てで仕入れており、為替ヘッジニーズはなかったが、担当者は申立人の財務耐久力を超過するほどの過大な危険を伴う金利スワップ契約を勧め、為替デリバティブの知識・経験がない申立人に対し「お付き合いなので、迷惑はかかりません」などと説明するのみで、商品内容の説明や内在するリスクの説明を一切行わず、本件契約を締結させた。よって、本件取引により被った損害の支払と、本件契約に基づいて被申立人が申立人に対して有する債権にかかる一切の債務が存在しないことの確認を求める。 <被申立人の主張> 申立人の仕入先は米ドル建てで製品を輸入しており、その為替変動リスクは申立人に転嫁されていたため、申立人は為替リスクヘッジニーズを有し、財務耐久力にも問題はなかった。また、申立人は他社においてオプション取引の経験があり、被申立人においては本件契約を締結する以前に少なくとも4本の金利スワップ契約を締結した経験があるなど、為替やデリバティブ取引に関する知識や経験を有していた。被申立人は申立人に対し、取引条件やリスクについて十分に説明を行い、申立人は説明を理解して本件契約を締結している。よって、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方の主張の相違点を考慮しつつも双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の未履行の債務を免除すること【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は、金融商品に関する知識・取引の経験を有する会社であり、被申立人は、資料に基づいた説明を行い、その証として被申立人からの記名捺印を受け入れていることなど、一定の説明を行ったことがうかがえる。一方、被申立人は、申立人の商流を客観的資料に基づいて確認するなど、申立人のヘッジの実需をもっと慎重に確認すべきではなかったかと思われる。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
21	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	80代前半	<申立人の主張> 担当者は、申立人及びその親族の意向を確認することなく、国内株式の売買を繰り返し、特に特定の1銘柄株式について多額の損害を被らせた。担当者による高齢な申立人に対する独断的行為であり、発生した損害金約1,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、個人向け国債の償還代金の投資先として、損失を最小限にとどめるためロスカットを徹底・管理する株式運用を提案したところ、申立人の同意を得て取引してきたもので、申立人の主張は不当である。	和解成立	○平成25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200万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> あっせんの結果及び証拠書類を総合すると、申立人は1人暮らしの高齢者で、これまで担当者からの提案に対して、特段の意見を言うこともなく提案に応じてきており、特定の1銘柄株式の売却についても、担当者が申立人に対して、売却前日までに、売却により1,000万円近い損金が出ることを具体的に理解できる程度まで詳しく説明したかどうか疑問があり、また売却当日も最終意思の確認を尽くしたとまで言えるかどうか疑問がある。他方、申立人も、保有有価証券の残高及び評価額を記載した書類を被申立人から定期的に受領しており、当該銘柄株についても、損益状況をまったく把握できなかったとは言い難い。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ、和解案により和解することを勧告する。
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	80代後半	<申立人の主張> 担当者より保有中の投資信託を売却し、南アフリカ・ランド建ディスカウント債券を購入するよう粘り強く勧められた。申立人は拒否したが、連日訪問を受け、買うまで帰らない強力な勧誘によって、遂に乗り換えることとなった。その結果、多額の損失を被ったため、損失約150万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者と支店長は申立人宅を訪問し、申立人に対して保有投資信託の現状とランド債の説明を行った。翌日、再訪問し、同様の説明を行い「乗換確認書」を受け入れていることから、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、損害額の約2割相当である約27万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、申立人がいったん申し込んだ本件取引を申立人と被申立人の間で合意して中止しているにもかかわらず、その翌日に申立人が出かける前の短い時間に無理に面談し、結果として勧誘・約定したという点は、強引な勧誘と言わざるを得ず、申立人の正常な判断を阻害する要因になっている可能性があり、申立人が高齢であること、商品内容を完全に理解しているとはいえないことなどを勘案すると、被申立人に責任はないとまでは言えない。
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	80代前半	<申立人の主張> 保有中の投資信託を売却し、南アフリカ・ランド建ディスカウント債券を購入するよう粘り強く勧められ、申立人は拒否したが、連日訪問を受け、買うまで帰らない強力な勧誘により、遂に買い換えることとなった。その結果、多額の損失を被ったため、損失約570万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者と支店長は申立人宅を訪問し、申立人に対し、保有投資信託の現状とランド債の説明を行った。翌日、再訪問し、同様の説明を行い、「乗換確認書」を受け入れていることから、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、損害額の約2割相当である約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> 被申立人は、申立人がいったん申し込んだ本件取引を申立人と被申立人の間で合意して中止しているにもかかわらず、その翌日に申立人が出かける前の短い時間に無理に面談し、結果として勧誘・約定したという点は、強引な勧誘と言わざるを得ず、申立人の正常な判断を阻害する要因になっている可能性があり、申立人が高齢であること、商品内容を完全に理解しているとはいえないことなどを勘案すると、被申立人に責任はないとまでは言えない。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	為替スワップ	法人		<申立人の主張> 仕入れについては国内商社を通じて円貨で支払っており、外貨決済が必要な直接貿易の割合が極めて少なく、ヘッジニーズがなかったにもかかわらず、契約相手となる外資の証券会社担当者及び被申立人から商品内容やリスクについて十分な説明を受けないまま、クーポンスワップ取引を勧められ契約したが、その時点で申立人は他行と同種のデリバティブ契約を締結しており、不要な契約であった。適合性原則違反、説明義務違反であり、既払いの損失の賠償及び今後発生が見込まれる解約清算金等の支払義務のないことの確認を求める。 <被申立人の主張> 申立人は仕入れのすべてが海外からの輸入であり、本件契約締結時点で既に他行との間で同種デリバティブ契約を締結していたが、本件契約締結後においても、他行との間で複数の同種の契約を締結している。このように、申立人において外貨決済のニーズがあったことは明らかであるが、本件について契約相手方となる外資の証券会社担当者による勧誘時の事実関係を把握していない被申立人に対して損害賠償請求を行うのは不当であり、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25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、被申立人が、申立人の債務の約2割を免除することで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 関係資料及びあっせんの結果を総合すると、被申立人に明らかな適合性違反等の不法行為があったとまでは認められないものの、被申立人は、申立人の円建て仕入に係る為替リスクや米ドル建て取引ニーズの増加の確認について、聴取によって行っていたが、申立人より客観的な資料を徴求し確認する等の検証までは行っていなかった。以上の点を勘案し、和解案による解決を勧告する。
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	60代後半	<申立人の主張> 担当者が訪問の都度、会社のレポートを置いて帰り、後日、取引明細が届いて売買されていることが分かった。申立人は一度も「買ってください」、「売ってください」と言っていないため、無断で取引された外国株式及び外国債券に生じた損害約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が申立人の意思表示ないし承諾なしに取引を行った事実はなく、説明義務違反等の違法性もない。申立人が無断売買である旨の苦情を述べたのは外国株式取引開始から約2か月後であり、取引報告書を確認していながら、その間苦情を申し述べていないことや、取引に係る不足金を入金したりしていることなどから、申立人の行動に不自然・不合理なものが見受けられる。本件においては、あっせん期日での話合いの内容及びあっせん委員の見解を踏まえて、解決策を探りたい。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解に基づき、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人に対し約40万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 当事者双方に、取引経過（申立人と担当者の接触状況）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が、本件外国株式買付時に申立人と担当者との接触が実際にあったかどうか疑問が残る。また、申立人に対して本件のような手法の外国株式取引を勧誘することが適切であったかという点についても疑問が残る。
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	転換社債	女	60代後半	<申立人の主張> 担当者は「潰れるような会社ではない」と申立人を安心させ、転換社債を勧め購入させたが、わずか5か月後に発行会社が破たんした。被申立人は不適切な発言をしたことを認めており、被った損害金約82万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は本件債券を申立人に案内する際、発行会社が倒産しない場合を前提に元本が安全である旨説明したが、倒産リスクが少ないことを強調した嫌いがあったとの認識はある。一方、申立人は、本件債券にいわゆるデフォルトリスクがあることは理解しており、あっせんの場において解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○平成25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38万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は本件債券に発行体倒産リスクがあることを理解していたものの、担当者が当該リスクが全くないかのような説明を行い、申立人の投資判断を狂わせたことも否めない。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。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	転換社債	女	90代前半	<申立人の主張> 保有中の社債が近々満期を迎えるので、担当者より電話でその再投資先として、A社の転換社債を勧められた。後日、再度の電話で値決めをして契約したが、その過程において、申立人が「よくわからない」、「別に儲けなくてよい。潰れないか。」と繰り返し不安を示したにもかかわらず、担当者は利回りの高さを強調し、投資先のリスクを説明していない。結果、A社は倒産し、損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に損失約460万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は11年前より被申立人において公社債投資信託、社債、個人向け利付国債、転換社債等の取引をしており、申立人の意向である満期まで保有する商品として本件転換社債を提案したものである。また、その購入金額は申立人が被申立人に預けている資産の約5%であり、適合性の原則は満たしていると認識している。一方、説明義務については、申立人は転換社債の仕組みを理解し、倒産による損失の発生事由も理解していると思われるが、担当者の説明ではA社の倒産リスクを十分に理解したとは言い難い部分もあるものと認識している。よって、あっせん手続において解決していきたい。	和解成立	○平成25年8月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し約140万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は申立人に対し、一通りの説明を行っているものの、そのリスク説明について不十分な部分があることを踏まえ、損害額の約3割を申立人に支払うことで和解することが相当である。
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他投信	男	60代前半	<申立人の主張> 担当者はリスクを説明せずに、年率10%～20%で回ると勧め、申立人に投資信託を買わせた。よって、本件投資信託に生じた損失約140万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は申立人に対して、販売用資料及び目論見書を交付し、商品説明を行っており、また、断定的な利回り保証をした事実はない。よって、申立人の請求は不当である。	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25年8月、あっせん委員は、双方の主張が真つ向から対立しており、あっせん手続による解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
29	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	40代後半	<申立人の主張> 申立人が売却する意思のなかった国内株式について、申立人の実母が担当者に連絡し、当該株式の動向や見通しを聞いたところ、申立人本人の意思を確認せずに、当該株式の売却注文を受けたとして執行してしまった。申立人の意思を無視した取引であり、原状回復費用約89万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が申立人に対して、本件株式から他の銘柄への乗換えを勧誘したところ、申立人の実母が申立人の保有株式の現状を聞きたいと来店した。売却した場合の手数料、受渡金額等を説明したところ、翌日、申立人の実母から申立人の意向により売却することにしたとの連絡を受け、申立人の実母による代理発注に問題はないと判断し注文を執行した。担当者による申立人自身への勧誘がきっかけとなり、申立人の実母が来店し、結果として申立人に勧誘したとおりの売却注文が出されたことから、本件取引は申立人の意向に沿ったものと判断しており、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成24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、被申立人が約65万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> 担当者は、申立人が保有する本件株式につき、申立人の実母から売却注文を受任して執行したが、担当者は、申立人の実母が申立人の代理権を有することを確認しておらず、直接、申立人の意向を確認することもなかった。申立人の実母が申立人を代理する行為を有効とする法理を見出すことは困難であり、本件売却注文の執行は違法なものと評価せざるを得ない。他方、申立人と申立人の実母においても、成り行きとは言え、売却に向けて行動した面があり、双方互譲のうえ、和解案により解決することが適当である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替スワップ	法人		<申立人の主張> 申立人は米ドルを取り扱った経験などなく、為替に関する知識や経験がなかったが、取引先より勧められ共同で輸入業務を行うようになったところ、被申立人より「為替リスクをヘッジできる。1米ドル＝100円より円高になることはない」などと言われ、2本のクーポンスワップ契約を締結した。しかし、本件契約は申立人のヘッジニーズを超える過大なものであり、また、リスクの程度や中途解約には解約清算金が必要とされることなどについて十分な説明もなかった。よって、本件契約により生じた損失の支払と中途解約清算金及び未払金等の債務を負担しないことについて確認を求める。 <被申立人の主張> 本件各契約は、申立人の実需の予測及び為替ヘッジの意向に基づいて行ったものであり過大ではなかった。申立人は本件契約について、十分な経験及び知識を有しており、被申立人は申立人に適切かつ十分な説明を行っている。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25年9月、紛争解決委員は、ヘッジニーズ額の確認が必ずしも十分ではなかったことを理由として和解案を提示したが、被申立人が応諾せず【不調打ち切り】
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	転換社債	男	60代前半	<申立人の主張> 節税のため、保有していた転換社債の期限前売却を考えていたが、担当者から事前の連絡がなく、申立人の知らない間に償還された。節税できず、かつ、担当者の怠慢により米ドルMMFへの入金が遅れ、円安による差益を得る機会を逸した。被申立人の過失であり、発生した損害金約58万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件社債は、本件紛争前に社債権者による繰上償還請求が行われた。そのとき、担当者は申立人から税金について質問を受け、償還前の売却を助言したが、利回りがよいことを理由に最終償還まで保有することとし、繰上償還請求を見送った経緯がある。本件は発行体による繰上償還であり、その旨申立人に説明したが、申立人は前回の償還と同様の償還と誤認して、最後まで保有すると担当者に伝えている。なお、被申立人の試算によれば、申立人が主張する償還前売却による受取金額よりも、本件償還による課税後の受取金額のほうが多くなることから、請求には応じられない。	和解成立	○平成25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> 本件の事実関係によると、申立人が担当者に対し、繰上償還がなされる前に本件転換社債を売却する希望を有している旨伝えていたにもかかわらず、繰上償還される事実を伝えないなど説明が不適切であったことにより、繰上償還前に売却する機会を逸したことが認められる。ただし、繰上償還されたことにより受領した償還金は、繰上償還前に売却した場合の売却金額より多いことから、損害額からその差額を控除すべきであり、なおかつ、申立人は、担当者から本件転換社債の発行体による任意の繰上償還について連絡があったときに、より正確かつ詳細な説明を求め、社債権者による繰上償還との誤解を解消することも不可能ではなかったと考えられる。よって、双方互譲により、和解案で解決することが相当である。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60代前半	<申立人の主張> 担当者より勧められて買い付けた社債について、発行体の相違や弁済順位の劣後、また、シニアローンの返済計画が見直されている状態にあり、債務不履行に陥るリスクが大きいこと等について説明がなかったため、説明義務違反を起因として発生した損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件社債は、申立人が従前に買い付けた社債のリファイナンスのために発行されたものであり、同じ仕組みのものであることを説明している。また、劣後弁済しか受けられないことは従前の社債と変わらず、ローン返済が一時的に見直されたことも説明書に明確に記載しており、口頭でも説明していることなどから、説明義務違反には当たらず、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に対し約60万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件社債発行時に、本件社債の元本毀損リスクが顕在していたことが窺えるが、被申立人の説明は不十分であったと言わざるを得ない。他方、申立人も年齢、知識、投資経験から見て判断能力に問題はなく、本件社債の購入に際しても、十分に調査し、あるいは担当者に質問するなどして本件社債の商品性及びそのリスクを十分に理解して購入すべきであったとの点も否定できない。また、勧誘当時にシニアローンの返済計画見直しの状況については発行者に対して十分な情報提供がされておらず、被申立人自身が説明できる内容に限界があったこと等から、極めて珍しい事態まで想定した説明を被申立人に対して期待することは酷であったとの事情もある程度理解できる。
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	30代前半	<申立人の主張> 担当者より勧められて買い付けた社債について、発行体の相違や弁済順位の劣後、また、シニアローンの返済計画が見直されている状態にあり、債務不履行に陥るリスクが大きいこと等について説明がなかったため、説明義務違反を起因として発生した損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件社債は、申立人が従前に買い付けた社債のリファイナンスのために発行されたものであり、同じ仕組みのものであることを説明している。また、劣後弁済しか受けられないことは従前の社債と変わらず、ローン返済が一時的に見直されたことも説明書に明確に記載しており、口頭でも説明していることなどから、説明義務違反には当たらず、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に対し約60万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件社債発行時に、本件社債の元本毀損リスクが顕在していたことが窺えるが、被申立人の説明は不十分であったと言わざるを得ない。他方、申立人も年齢、知識、投資経験から見て判断能力に問題はなく、本件社債の購入に際しても、十分に調査し、あるいは被申立人担当者に質問するなどして本件社債の商品性及びそのリスクを十分に理解して購入すべきであったとの点も否定できない。また、勧誘当時にシニアローンの返済計画見直しの状況については発行者に対して十分な情報提供がされておらず、被申立人自身が説明できる内容に限界があったこと等から、極めて珍しい事態まで想定した説明を被申立人に対して期待することは酷であったとの事情もある程度理解できる。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
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> 担当者より勧められて買い付けた社債について、発行体の相違や弁済順位の劣後、また、シニアローンの返済計画が見直されている状態にあり、債務不履行に陥るリスクが大きいこと等について説明がなかったため、説明義務違反を起因として発生した損失約400万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件社債は、申立人が従前に買い付けた社債のリファイナンスのために発行されたものであり、同じ仕組みのものであることを説明している。また、劣後弁済しか受けられないことは従前の社債と変わらず、ローン返済が一時的に見直されたことも説明書に明確に記載しており、口頭でも説明していることなどから、説明義務違反には当たらず、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に対し約120万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件社債発行時に、本件社債の元本毀損リスクが顕在していたことが窺えるが、被申立人の説明は不十分であったと言わざるを得ない。他方、申立人も年齢、知識、投資経験から見て判断能力に問題はなく、本件社債の購入に際しても、十分に調査し、あるいは担当者に質問するなどして本件社債の商品性及びそのリスクを十分に理解して購入すべきであったとの点も否定できない。また、勧誘時にシニアローンの返済計画見直しの状況については発行者に対して十分な情報提供がされておらず、被申立人自身が説明できる内容に限界があったこと等から、極めて珍しい事態まで想定した説明を被申立人に対して期待することは酷であったとの事情もある程度理解できる。
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	30代 後半	<申立人の主張> 担当者より勧められて買い付けた社債について、発行体の相違や弁済順位の劣後、また、シニアローンの返済計画が見直されている状態にあり、債務不履行に陥るリスクが大きいこと等について説明がなかったため、説明義務違反を起因として発生した損失約200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件社債は、申立人が従前に買い付けた社債のリファイナンスのために発行されたものであり、同じ仕組みのものであることを説明している。また、劣後弁済しか受けられないことは従前の社債と変わらず、ローン返済が一時的に見直されたことも説明書に明確に記載しており、口頭でも説明していることなどから、説明義務違反には当たらず、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に対し約60万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件社債発行時に、本件社債の元本毀損リスクが顕在していたことが窺えるが、被申立人の説明は不十分であったと言わざるを得ない。他方、申立人も年齢、知識、投資経験から見て判断能力に問題はなく、本件社債の購入に際しても、十分に調査し、あるいは担当者に質問するなどして本件社債の商品性及びそのリスクを十分に理解して購入すべきであったとの点も否定できない。また、勧誘時にシニアローンの返済計画見直しの状況については発行者に対して十分な情報提供がされておらず、被申立人自身が説明できる内容に限界があったこと等から、極めて珍しい事態まで想定した説明を被申立人に対して期待することは酷であったとの事情もある程度理解できる。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
36	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	60代前半	<申立人の主張> 信用取引で買建中の株式の発行会社が金商法違反で捜査を受けるとの報道を見て、担当者に寄付前に成行き売却注文を指示した。当然注文は完了していると思っていたところ、その後、担当者より「指値にしないか」との電話があり、そうしているうちに売買停止となり、注文が成立しなかった。担当者が注文入力しなかったことが原因と思われるため、発生した損失約110万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から受けた当該銘柄の成行き売却注文の数量が設定上限を超えたため、営業員端末に入力できなかった。担当者は商品部担当者と相談し、売り気配でストップ安となり、比例配分となった場合の取扱い(比例配分された株式の割当ては営業員端末入力注文が優先する)を考慮のうえ、電話注文(取引所直結端末への入力)ではなく、営業員端末への分割入力を選択したが、入力前に寄り付き、結果的に発注が間に合わなかった。担当者は発注が間に合わなかったことを電話で説明し、申立人より指値注文を受けた。その後、申立人より成行きへの訂正注文を受け、担当者は成行きに訂正した。一連の対応から見て「執行漏れ」等の不適切行為はなかったものと判断され、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成25年9月、紛争解決委員が次の見解に基づき被申立人が申立人に対し約70万円を支払う旨の和解案を提案したところ、双方がこれを受託し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 基本的に、比例配分に係る受注体制(電話注文又は分割注文)の選択は証券会社の問題で、顧客から注文を受けた場合に「受注即発注」の原則に沿って発注すべきである。本件において、仮に担当者が電話注文により一括で発注していれば寄りに間に合った可能性が高く、発注不備があったとして被申立人は申立人の請求に従うべきである。しかしながら、受注当日の寄後、担当者が申立人に発注が間に合わず、改めて申立人が担当者に再発注していることを考慮し、被申立人は、申立人の請求金額の約7割に当たる約70万円を和解金として支払い、早期解決するのが適当であると考え
37	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	60代後半	<申立人の主張> 担当者に、「償還したブルベア型投資信託Aをブルベア型投資信託Bマネーポートフォリオに入れ、翌日ブルベア型投資信託B(本件投信)に乗り換える手続」を指示した。約3か月後、担当者に本件投資信託の評価損益を問い合わせ、評価損等の回答を受けた。約1か月後、本件投資信託の基準価額が上昇したため、担当者に売却を指示したところ、担当者が申立人の指示を怠り、本件投資信託が購入されていないことが判明した。担当者が申立人の指示どおりに本件投資信託を購入していれば得られたはずの利益約135万円を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が申立人より受注したのはブルベア型投資信託Aからブルベア型投資信託Bマネーポートフォリオへのスイッチングのみであり、本件投資信託へのさらなるスイッチングを受注した認識はない。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っせん手続を打ち切り)	○平成25年9月、紛争解決委員は当事者双方に対し和解案を示し和解による解決を勧めたが、申立人がこれを応諾せず【不調打ち切り】