

あっせん状況(平成28年1-3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)

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、平成28年1月から3月までの間に手続が終結した事案は、31件である。そのうち、和解成立事案は12件、不調打ち切り事案は18件、一方の離脱事案は1件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争24件>、<売買取引に関する紛争7件>であった。その内容等は、次のとおりである。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。平成23年4月、金融ADR制度に対応するため、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等を整備したことに伴い、あっせん委員は、紛争解決委員と呼称変更しております。

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、短期間に外国株式の売買を頻繁に勧誘し、損害を拡大させた。適合性原則違反及び過当売買を起因として損害金約3500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件取引について十分な理解力と判断力を有していたもので、被申立人担当者の行為について損害賠償責任があるとの申立人の主張は争うものの、取引を抑制する等の配慮があったかどうか等、あっせんの場で真摯に話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成28年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約500万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が比較的高齢の主婦という属性を踏まえて、取引回数が多く、短期での売買が目立ち、他社では行っていない外国株式取引を被申立人担当者が勧め、これに特化した売買が繰り返されていたことを併せて考えると、同担当者による取引勧誘が真に申立人のためであったのかという点には疑問が残り、すべての取引を申立人の自己責任に帰せしめるべきとはいえない。</p>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して十分な説明を行わないまま不動産投信を勧めて購入させた。また、その後売却の意向を示した際に何度も担当者に退けられた。よって、本件投信により生じた損害金約1500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件投信の勧誘にあたって販売用資料、目論見書等を用いて商品内容、リスク等について時間をかけて説明を行っており、説明義務を果たしている。また、申立人が売却について担当者に相談した事実はなく、担当者が売却を断念させたこともない。最終的に申立人が売却の意向を示した際にはそれに従い売却手続を取っている。なお、申立人によれば、他の複数の証券会社で株式、投信等の取引経験があり、適合性の点でも問題はない。よって、申立人の主張に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○平成28年1月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人の本件投信の勧誘に際し、適合性原則違反、説明義務違反等、明らかに違法と評価されるべき事実は認められない。しかし、法的責任の存在を前提とせず、申立人の買付と売却の意思決定に関して、被申立人担当者が多少なりとも申立人を誘導した可能性も否定できないことから、本件紛争を早期に解決するという観点で、和解案で解決することが妥当と考える。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で証券知識の乏しい申立人に対して十分な説明を行わないまま過度に国内外株式の売買及び信用取引をさせた。よって、適合性原則違反、扱者主導、過当売買を起因として一連の取引により被った損害金約3500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、10数年前に被申立人の前身の証券会社に証券取引口座を開設し、国内外株式、外国債、投信等に投資してきた顧客であり、当該商品の中には外貨建て又は外国債を投資対象とする投信が多く、申立人は為替リスク等について精通していたはずである。なお、信用取引については被申立人担当者が十分な時間をかけて説明し、申立人の意向を確認のうえ取引が開始されており、扱者主導、過当売買との主張は失当と言わざるを得ない。</p>	和解成立	<p>○平成28年1月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約700万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人に70歳代後半で信用取引を開始させることには問題があり、被申立人において相応の厳格な手続を経るべきであった。また、信用取引開始後、相当の回転数にのぼっている点も問題である。以上のとおり、適合性と過当性の2点において問題があると考ええる。</p>
4	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、基準価額も安定し配当金も順調に支払われているので魅力的な商品であるとの説明のみを受け、リスク等について詳しい説明を受けないまま投信を購入したところ、元本を大きく毀損した。説明義務違反等を起因として発生した損害金約70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、十数年前に被申立人に口座を開設し、その後、国内株式、外国債券、国内外投信等に投資してきた顧客であるが、本件投信について被申立人担当者は、目論見書等を用いて仕組み等について十分に説明を行い、申立人が理解したことを確認のうえ契約に至っている。よって、適合性、説明義務の点において問題はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28年2月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約10万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者らの勧誘に際し、適合性原則違反や説明義務違反等、明らかに違法と評価できる事実は認められないが、被申立人担当者らにも、申立人の本件投信の買付意向の確認やその後の十分なフォローがなされていたとは言えない面がある。よって、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考ええる。</p>
5	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株価指数先物	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> インターネット取引で日経225先物を買って建玉を建てていた際、相場が下がってきたため追証について被申立人担当者に確認したところ、「十分余裕があり追加差入れの必要がない」と言われた。しかし、その説明が間違いであることが判明し、時間が間に合わず建玉が強制決済された。被申立人担当者の誤った説明により損害を被ったため、発生した損害金約9500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が誤った案内を行ったのは事実だが、訂正回答後の強制決済前に申立人は資金手当てに動いており、被申立人の誤案内と証拠金不足解消ができなかったこととの因果関係は認められない。言い換えれば、申立人が主張する損害は、申立人自身の意思で新規建てた建玉の決済損全額であり、強制決済によって確定した損失は申立人に帰属するものであり、申立人の主張は失当である。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成28年1月、紛争解決委員は、被申立人による誤った説明と申立人の損失発生との間に因果関係がないことから、これ以上話し合いを続けても譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
6	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、大手電機メーカーの株式を勧め、申立人が応じて2万株を購入したが、予想に反して値下がりがりしたため、同担当者に助言を求めたところ、「値上りする」との回答があり、当初の買値より50円以上安い値でさらに2万株を買い増した。しかし、平均買値まで回復しないため、すべて売却したい旨を伝えたところ、同担当者は「買値を上回る」と自身ありげに強い口調で述べ、売却を思いとどまらせた。その後、本件株式がさらに値を下げたが、同担当者からの助言はなく、結局は同担当の上司に苦情を述べ、平均買値より100円以上安い値で全株式を売却した結果、大きな損害を被った。被申立人担当者の断定的判断の提供による違法な取引であり、損失額約450万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、会社経営者として経済に関する知識を有するほか、証券取引については被申立人における口座開設以前より他社においても株式(現物・信用)、投信等の取引経験を有していた投資家であり、被申立人における国内株式取引については、重要事項の説明を要しない旨申告している。知名度の高い本件株式の売買についても自ら投資判断を十分に行うことができたものであり、被申立人担当者の指示どおりに売買を行ってきたという事実はなく、当初の購入及び追加購入についてはいずれも申立人自らの投資判断によるものであり、申立人がその後売却の意思を示した事実はなく、よって同担当者が売却を思いとどまらせたということもない。最終的に買値より大きく下げたところで売却したのも申立人の判断によるもので、結果は自己責任と言わざるを得ず、申立人の主張に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り)	○平成28年1月、紛争解決委員は、若干の解決金の支払いにより和解が可能かどうか事情聴取したが、双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
7	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していた投信の解約を申し入れたにも拘わらず、被申立人担当者が注文を執行せず、その後、本件投信の基準価額が大幅に下落し、損害が拡大した。当該担当者が解約手続を怠らなければ被ることのなかった損害金約1200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から本件投信の解約について相談を受けたが、その際、申立人から明確な解約の意思は伝えられていない。通話録音を検証した限りでは、当日、申立人は数日間旅行に行く旨を当該担当者に伝えたあと、本件投信については旅行から帰ったあとに決める旨発言している。折悪しく、旅行から帰ったあとに相場が軟調となったことから本件あっせん申立てとなったもので、申立人の主張は、投資の自己責任原則からみても失当と言わざるを得ない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り)	○平成28年1月、紛争解決委員は、一定の解決金の支払いで和解が可能かどうか事情聴取したが、双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、黒字転換するとの決算発表の重要事実の説明がなく、「売却したほうがいい。売らないと大変なことになる」と言われ投資判断を誤り、国内株式を売却した。正確な情報を得られていれば売却を思いとどまることができた。その後、現に株価が上がり、利益を得る機会を逸したため、その差額約60万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して当該会社の決算発表内容の一部を伝えていなかったのは事実であるが、決算発表があった旨は伝えており、同時に発表される業績予想については申立人から何ら質問等を受けておらず、同担当者が、売却した場合の受取概算額を伝えたところ、即座に売却の意思を示して注文を出したことからすれば、当時の株価の値上がりにより十分な利益は確保できたと判断したものと推察できる。本件株式売却後約4ヵ月が経過したのちに、申立人の子息からクレームがあり、「売らないと大変なことになる」と言われたと主張されたが、通話録音を検証した限り、そのような事実はなかったと確認できている。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約10万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張に隔たりはあるが、被申立人は、担当者が申立人に対して本件株式の決算発表された情報を正確に伝えていないことを認めている。一方、申立人は、自己責任により申立人自らの判断で本件株式を買付し、売却している。よって、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。</p>

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
9	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対して、いずれ有料老人ホームに入居するためにまとまった資金が必要であると説明しており、償還が5年とか10年という先の、しかもリスクの高い商品を購入する意図はまったくなかった。それにも拘わらず、同担当者は、申立人に対して、十分な説明を行うことなく複数の仕組債を次々と勧めて購入させ、大きな損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を起因として当該仕組債の評価損約2400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、十数年前に相手方に口座開設して以降、株式、転換社債、外債、投信の取引を行っている投資者である。被申立人担当者は、申立人に対して本件各仕組債の購入を提案したが、その都度申立人宅を訪問し、資料をもとに商品内容、リスク等について十分時間をかけて説明し、申立人の理解を得て契約に至っている。よって、本件取引について適合性原則違反・説明義務違反には当たらないと判断しているが、申立人に取引経験があるとはいえ、高齢であり、ハイリスクの商品の多額の買付を提案したことは適切であったとは言えないと考えており、申立人が本件各仕組債を現在保有していることから、賠償金額に関し、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成28年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約1000万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> たとえ被申立人の主張どおり、個々の取引においては勧誘時の説明及び約定に問題はなかったとしても、一人暮らしで高齢な申立人に対して理解困難な仕組債を複数購入することを提案したことは適合性の観点から問題であると指摘せざるを得ない。しかしながら、申立人には長年の投資経験があり、本件各仕組債について理解困難にも拘わらず「わからない」と答えずに提案に応じた過失がある。過失相殺を勘案し、あっせん期日時点の評価損失額の約3割に相当する金額を被申立人が支払うことで和解することが妥当と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株価指数先物	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は先物取引の投資経験が皆無であったが、被申立人担当者は「当支店が新規開設されたばかりで手数料のノルマがある。絶対に勝たせる」等と言葉巧みに本件株価指数先物取引を勧誘し、かつ、本社からの審査には申立人が的確に回答できるよう事前に問答集なるメモを手交し、取引開始後において市況が悪化した際には「今年中には勝たせる」等と多額の追証を提出させた。よって、適合性原則違反等を起因として発生した損害金約2000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者が本件取引を提案した際に、他社において約10年の現物株式取引の経験があり、その時点で複数銘柄を保有中であったが、本件取引について商品説明を行ったところ、理解を示し、被申立人に対して必要書類を提出し取引を開始している。「今年中には勝たせる」等の発言をした事実はなく、申立人の主張は失当である。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成28年1月、紛争解決委員は、当事者双方の主張を慎重に検証し、和解案の提示が可能か探ったが、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株価指数先物	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は先物取引の投資経験が皆無であったが、被申立人担当者は「当支店が新規開設されたばかりで手数料のノルマがある。絶対に勝たせる」等と言葉巧みに本件株価指数先物取引を勧誘し、かつ、本社からの審査には申立人が的確に回答できるよう事前に問答集なるメモを手交し、審査をパスするよう細工をした。取引を繰り返したところ、市況が悪化し多額の追証を提出させ、その結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反等を起因として発生した損害金約2400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件取引を提案した経緯は、申立人の妻がすでにETFを取引中であり、その紹介であったことから、申立人は当初より本件取引を勧誘されることは承知しており、申立人の意に反したのではない。同担当者が本件取引について商品説明を行ったところ、申立人が理解を示し、被申立人に対して必要書類を提出し取引を開始している。よって、取引はすべて申立人の判断によるものであり、申立人の主張に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成28年1月、紛争解決委員は、当事者双方の主張を慎重に検証し、和解案の提示が可能か探ったが、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
12	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していた外国株について、被申立人担当者が「今、売却すれば10万円の利益になる」と説明したため売却注文を出したが、同担当者の計算間違いで実際には2万円の損失となった。被申立人の誤認勧誘であり、当該株式の買戻しに係る費用約80万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件株式の売却により4万円弱の利益が出る旨説明していたが、計算ミスで、実際には6万円弱の損失であった。同担当者は、その旨を申立人に説明するため面談を申し入れ、上席者同席のもと謝罪したところ、「気にしないでください」「資金があるので別の銘柄を紹介してほしい」等と述べ、本件株式の売却を追認した。その後、本件株式の買戻しに関する要請は一切なく、よって、本件株式の売却は申立人によって追認されていると認識している。</p>	和解成立	<p>○平成28年2月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約10万円を支払い、申立人が現在、被申立人に預託している有価証券を他社に移管する場合には、同移管手続について被申立人が協力し、同移管手数料を申立人に請求しないことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の請求額は、あっせん申立て時点で本件株式を保有していたなら得られたであろう利益の額であり、申立人が実際にその時点まで保有していたかどうかは不確定であるため、当該金員の請求は困難である。他方、誤説明については当事者間で争いがなく、双方互譲のうえ和解案で解決することを勧告する。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
13	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、従来より公社債投信等の安定的な取引を依頼していたにも拘わらず、被申立人担当者は、約2年間、申立人に無断で国内外株式の売買を繰り返し大きな損害を被らせた。よって、発生した損害金約2700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引開始当時、被申立人における投資方針を「利回り・値上り益重視」(株式、投信等に対する安全性と収益性のバランスに配慮した運用)としており、株式の売買を許容していなかったとの主張は失当である。また、被申立人担当者は、申立人が主張する当該期間における本件株式取引について、各取引の受注の都度、申立人に対して注文内容(銘柄、売買の別、数量、価格)を確認のうえ執行している。よって、申立人の請求に対してあっせんによる解決を図ることは困難である。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、申立人の無断売買との主張に対し、被申立人が真っ向から否定しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外貨建ての債券を3本続けて勧められ、その際、「信じてください。駄目なときは会社が対応します」等と信用させられ合計で約200万円を投資したが、為替相場の急変により元本を割り込んでいる。詳しい説明がないまま購入したものであり、説明義務違反を理由に発生した評価損約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件各債券の購入を申立人に提案した際に、リーフレット等を用いて商品内容、リスク等について十分説明を行っており、説明義務違反との申立人の主張は失当であり、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約15万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、本件各債券の買付時に、本件各債券には為替リスクがあり、償還時又は途中売却時には元本割れする可能性があることを認識していたことが認められる。しかしながら、被申立人は、担当者が「駄目なときは会社が対応する」と説明したことを認めており、これは、代替債券を用意するとも受け取られかねない発言であり、申立人がこの点を考慮して本件各債券の購入を決断するに至った可能性は否定できない。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外貨建債券と投信を勧められ購入したが、同担当者には「10%値下がりしたら解約するので連絡してほしい」と伝えてあった。しかし、連絡がないままそれ以上の損失が出た。信義則に反する行為であり、発生した損害金約90万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に本件商品を勧めたのは事実だが、「購入後10%値下がりしたら連絡する」との約束をした事実はなく、購入後の値動き及び売却の判断については申立人自身で把握・決断すべきであり、損害について賠償する理由はない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、本件商品の価格が下落した場合の連絡の約束について、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から3本の外貨建債券を勧められ購入したが、同担当者には「10%値下がりしたら解約するので連絡してほしい」と伝えてあった。しかし、連絡がないままそれ以上の損失が出た。信義則に反する行為であり、発生した損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に本件商品を勧めたのは事実だが、「購入後10%値下がりしたら連絡する」との約束をした事実はなく、購入後の値動き及び売却の判断については申立人自身で把握・決断すべきであり、損害について賠償する理由はない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、本件商品の価格が下落した場合の連絡の約束について、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、譲歩の余地がなく、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
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外貨建債券を勧められ購入したが、同担当者には10%値下がりしたら解約するので連絡してほしいと伝えてあった。しかし、連絡がないままそれ以上の損失が出た。信義則に反する行為であり、発生した損害金約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に本件商品を勧めたのは事実だが、「購入後10%値下がりしたら連絡する」との約束をした事実はなく、購入後の値動き及び売却の判断については申立人自身で把握・決断すべきであり、損害について賠償する理由はない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、本件商品の価格が下落した場合の連絡の約束について、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま、保有していた国内株式から企業情報等が入手できない外国株への乗換えを勧められ買い付けしたが、元本を大きく割り込んだ。不適切な勧誘であり、発生した損害金約160万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件国内株式から本件外国株式への乗換えを提案したのは事実だが、当日は、ロシアの情勢を好感して日経平均株価が上昇しており、米国株式市場も上昇している状況であったため、短期で利益が取れそうであるとの見通しを述べたところ、申立人の承諾を得て契約に至っている。よって、不適切な勧誘との主張に対して金銭的解決に応じる用意はない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、本件がロシア企業の株式で米国市場に上場している点などについて被申立人担当者の説明が必ずしも十分ではなかったのではないかとの見解を示し、多少でも賠償に応じる可能性がないか被申立人に打診したが、本件について被申立人があっせんで和解する意思がないことを明確にしていることから、これ以上話し合いを継続しても和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま仕組債を勧められ購入したところ、元本を大きく毀損した。投資経験の乏しい顧客に対する不当な勧誘であり、適合性原則違反及び説明義務違反を起因として発生した損害金約90万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件仕組債について十分な説明を行わなかった点は認める。しかしながら、被申立人として本件による申立人の損害額を全額負担する合理的理由は認められず、あっせんにおいて和解に向け協議したいと考えている。</p>	和解成立	平成28年3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、被申立人が約50万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人において説明の不備があった点は双方に争いが無いが、申立人は目論見書等の交付を受けており、仕組みやリスク等についてまったく理解できなかったとは認めがたい。よって、早期解決の趣旨から、和解案により解決することが妥当と思われる。
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、国内株式を長期保有したいという申立人の意向を無視して外国株を次々と勧めて乗り換えさせ、大きな損害を被らせた。申立人は、高齢で投資経験が乏しく銘柄選定について情報収集能力や判断力に欠けていた。よって、担当者主導の売買であり、適合性原則違反であることから、発生した損害金約1700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座を開設し、投資目的は「値上がり重視」として投信等に投資してきたが、あっせん対象としている外国株式については、約5年前より、計12銘柄を売買しており、通話録音を確認した限りでは、申立人が個別の注文について復唱しながらメモをとっている様子が窺われる取引があり、被申立人担当者に対して「うまくやってくれよ」等と発言するなど、申立人自身の取引状況を十分把握していたと考えられる。よって、申立人の意向を無視して売買した事実はなく、取引については申立人の自己責任と言わざるを得ない。なお、損害賠償請求額約1700万円の根拠がまったく不明であり、外国株式全体の損失は約450万円、日本株式での利益約20万円を差し引けば、損失額は約430万円である。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、申立人の適合性にまったく問題がないとは言えない旨指摘し、和解案を提示したが、被申立人が、勧誘時における説明等に瑕疵はないと主張し、和解案を受諾することは困難であると回答したことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者主導で詳しい説明を受けないまま外国株式を売買した結果、大きな損失を被った。投資経験の乏しい申立人に対する不当な売買であり、発生した損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座を開設して以来、長年にわたり株式、投信、国債、外国株式等の取引を行ってきた投資家であり、本件株式については、被申立人担当者から買付を提案したのではなく、申立人が、それ以前に他社において当該銘柄の取引を行った経験を有していることもあり、申立人自身が銘柄選定のうえ同担当者に買付意向を示したものである。よって、本件取引において適合性原則及び説明義務の点で何ら問題はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、被申立人担当者の本件株式の勧誘に関して違法性があるとはいえないものの、説明において多少不備だった点があるのではないかとの見解を示し、一定の解決金の支払いで双方互譲による和解の可能性を探ったが、被申立人は本件についてあっせんして和解する意思がなく、申立人も少額の解決金で譲歩する余地がないことが明確になったため、これ以上話し合いを継続しても和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】
22	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、日経平均株価が下落するとの見通しのもと、被申立人担当者に対してブル型からマネー型へのスイッチングを依頼したが、目論見書の交付を行わない限りスイッチングはできないとの返答があり、その後、株価の下落に歯止めがかからない可能性があるため、やむなく本件投信を売却した結果、大きな損害を被った。当該担当者が、目論見書の交付を経なければスイッチングできないとの説明を失念したことによるものであり、発生した損害金約220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、目論見書の未交付によりスイッチングができなかったために損害を被ったと主張しているが、有価証券に係る目論見書の交付は、当該商品を取得させるか否かが不確定な段階において一律に交付する義務はない。スイッチングできずに本件投信を解約せざるを得なかったことによる申立人の実損害は、申立人が再度同種の投信を購入する際に手数料の負担を強いられることのみであり、本件投信の基準価額下落による申立人の損失はスイッチングの可否の議論とは全く無関係である。しかしながら、被申立人担当者が目論見書の更新に気づかず、交付が必要であることを説明しなかったことについて被申立人にも配慮に欠けた部分があることから、紛争の早期解決及びあっせん制度の趣旨に則り、あっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年2月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約25万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人のスイッチングができず売却したことで経済的に損失を被ったとの主張に対し、スイッチングしたとしても売却と同じ評価金額となり、本件紛争は機会損失が争点である。目論見書の交付は、法令上の義務はないとしても、申立人の取引コースは担当者が付くコンサルティングを選択していること、及び、申立人がスイッチングの意向を担当者に伝えていることから、本件投信の目論見書が更新されていることの説明を怠ったことは被申立人にも一定の責任がある。</p>
23	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 国内株式の売却注文を出したが、被申立人担当者が端株について注文執行を失念した。売却注文を出した約5ヵ月後に送付されてきた取引明細を見て不審に思い連絡したところ、当該端株が売却されていないことが判明した。よって、その後の値下がりによる損失分約5万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件株式の売却注文を受けたのが14時を過ぎていたため、端株については14時まで受注可能であるため、翌営業日にあらためて取り直させてもらう旨説明したところ、申立人が了承し、当日は単元株の売却のみ執行した。同担当者が翌営業日に本件単元株が売却できた旨報告した際に、申立人から当該端株の売却注文は受けておらず、補正処理等は不可能であるとの判断に至っている。申立人は、約5ヵ月後に送付された取引明細を見て気づいたと主張しているが、それ以前に2度、取引残高報告書を送付しており、なおかつ、その間、他の銘柄の売買等について30回ほどの接触があることから、申立人の主張は信じ難い。よって、申立人の主張に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年2月、紛争解決委員は、本件株式について被申立人担当者が単元株が売却できた旨を申立人に報告した際に、端株について一切言及しておらず、配慮に欠けていたと指摘し、何らかの解決を図るべきであるとの見解を示したが、双方の主張がかけ離れており、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
24	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 買付注文を出したはずの投信が被申立人担当者の過失により買付がなされていなかった。買付が実行されていれば得られたはずの利益約30万円の負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投信の買付について被申立人担当者が受注した事実はない。しかしながら、申立人からの問合せに対して当該担当者が買付が行われていると誤って説明し、申立人に誤解させたことに対して被申立人にも過失があったことは認める。よって、円満な解決に向けてあっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年3月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約10万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件投信の買付注文について被申立人担当者は申立人から正式受注はしていなかったものの、同担当者があたかも受注したかのような誤った説明をし、申立人が保有したと誤解したことが認められる。反面、申立人においても、後日送付された売買報告書を確認することを怠った落ち度がある。以上の点を勘案し、和解案により解決することを勧告する。</p>

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
25	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	普通社債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「絶対に下がらない。上がることは間違いない」等と断定的判断の提供によりブラジルリアル建ての債券を勧められ、信用して購入したが、その後の円高・リアル安により元本を割り込んだ。よって、発生した損害金約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件債券の購入を提案した際に、申立人が口座開設後、外貨建て債券を購入した経験がないことから、本件債券の仕組みや、為替変動により償還時又は中途解約時に元本や受取利息の円換算額が変動する旨を具体的な数値の例を示して説明し、その際、いわゆるリーマンショック時にブラジルリアルが36.84円まで下がったことがあること、及び、絶対とは言えないものの、それ以上のリアル安になる可能性が低いと思われる旨を伝えた。よって、「絶対に」等と断定的判断により説明し、勧誘した事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、双方の主張を聴いて和解案を提示したが、断定的判断の提供という争点について当事者双方の主張が真つ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
26	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 市況が悪化してきたため、被申立人担当者に対して、保有していた投信の売却を依頼したが、「お客様に損はさせられない」と売却を拒否され、その後の相場の下げによりさらに損失が拡大した。それによって発生した損害金約250万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が被申立人担当者に対して本件投信の売却の意向を示した際に、同担当者が、自らの見通しを信じてほしいと訴え続ける等、自己の相場観に固執し過ぎたとも取られかねない対応をしており、道義的責任を取る趣旨で、あっせんにおいて解決を図りたい。しかしながら、申立人の請求額は、本件投信を購入してから現在に至るまでに発生した評価額全額に相当するもので、同金員の請求は失当であり、賠償額についてもあっせんにおいて協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年3月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人担当者に本件投信を売却したいという意向を示したものの、同担当者の強い説得に遭いその意向を貫くことができなかったという事実があり、同担当者が自らの相場観を押し付けたことについて争いはない。しかし、最終的には申立人が継続保有することを承諾しており、一方的に被申立人に責任があるとは言いがたい。よって、過失割合5割として和解案により解決することが妥当と考える。</p>
27	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投信を勧められ、キャンペーン期間で今なら手数料が無料であることを強調され、商品内容について詳しい説明を受けないまま買付した。申立人の意向に反した勧誘であり、原状回復及びそれに要する費用約10万円の負担を要求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約30数年前に被申立人に取引口座を開設して以来、国内株式、国内債券、外国債券、国内外投信等の取引を行ってきた投資者であり、本件投信をNISA口座において既に購入済であったことから、今回、被申立人担当者は、翌年度分のNISA枠を利用して追加購入することを勧めたものである。その際、前回買付時の基準価額及び現在の基準価額を説明し、NISAキャンペーンの対象となることも確認のうえで約定した。よって、本件投信の勧誘に関して被申立人に瑕疵はなく、申立人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【あっせん申立て取下げ】

項目	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から債券の購入を勧められ、「利回りが良い」等とメリットのみ強調され、信用して本件債券を購入したが、本件債券は「期限前償還条項付・デジタルクーポン型株価指数・為替リンク債」という複雑な仕組みで高齢な申立人には理解困難なリスク商品であった。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に想定される損失額約800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件債券の購入を提案した際に、資料をもとに期限前償還条項やノックインした場合の償還価格リスク、途中売却時のリスク等について詳しく説明を行ったところ、申立人が、現実にはノックインする可能性が低いと判断したため、同担当者は、途中売却した場合には想定以上の損失が生じる可能性が高いことから、途中売却することを前提とした取引はできないこと及び受注後は取消しができないことを説明し、申立人が納得したことを確認し契約に至っている。よって、被申立人において違法性は認められないことから、申立人の主張を受け入れることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、双方の主張を聴いて和解案の提示が可能かどうか慎重に検討したが、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、複雑な仕組みの他社株転換条項付債券(EB債)を「利率が高い」等とメリットのみ強調して十分な説明を行わないまま勧誘し、申立人が、ノックインした場合の差額調整金の計算方法を誤認し購入したが、株価の低迷により対象株式で返還され、投資元本を割り込んだ。よって、説明義務違反を起因として発生した評価損約60万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約2年前に同種のEB債を購入した経緯があり、仕組みについて理解していたのは明らかであるが、本件EB債を提案した際にも、資料をもとに商品説明を行い、それに対して申立人から理解したことを示す確認書を受け入れている。以上のとおり、被申立人においては説明責任を果たしており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、被申立人担当者の本件債券の仕組み等に係る説明責任について双方の見解が真っ向から対立しており、これ以上話し合いを継続しても和解の見込みがないと判断し【不調打切り】
30	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	その他投信	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投信を勧められ、「為替ヘッジされており原油価格下落に左右されない」との説明を受けたが、本件投信は為替ヘッジされていない。被申立人にクレームしたところ、時間がたてば状況は変わると言い訳しており、重大な説明義務違反である。また、同担当者は、国内株式も勧めてきて、値上りは秒読みである等と言ってリスクについては説明を受けないまま買い付けたが、投資元本を割り込んでいた。さらに、上場投信についてNISA口座での購入の意思表示をしたにも拘わらず、特定口座での購入にされてしまった。以上により、被申立人に対して、本件3商品(投信、株式及び上場投信)の原状回復に係る費用約50万円の負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件投信を勧めた際に、為替が円安方向に進めば為替差益も期待できるとの見通しを示したが、為替ヘッジされているといった説明をした事実はなく、交付した目論見書等にも本件投信が為替ヘッジされているとの記載はない。また、本件株式について値上りが期待できる旨説明したが、「値上りは秒読みである」とは説明していない。さらに、本件上場投信について申立人は、オンライントレードにおいて申立人自身で操作し特定口座で買付注文を出し、約定しており、被申立人においてシステムエラーがあったことは確認できていない。以上のとおり、被申立人において法令違反、過失等の事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、本件投信及び株式について被申立人による断定的判断の提供があったかどうかはまったくの平行線であり、双方が譲歩して和解する見込みはなく、これ以上の話し合いは困難と判断し、【不調打切り】

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
31	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	70歳代 後半	<p><申立人の主張> 申立人が持株会で月々買い付けていた国内株式について被申立人担当者から執拗に売買するよう勧められ、「買い戻せるのか」との質問に対して同担当者が「戻せませう」と言ったため、信用して他の銘柄に乗り換えたが、同担当者が転勤となり、新任の担当者に確認したところ、元には戻せないとの回答があった。被申立人に対して約束の履行のための買い戻し費用約360万円の負担を要求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件株式について、当時の担当者に常々「いずれ手放す」と言っていたため、同担当者が他の銘柄への乗換えを勧めたところ、申立人から「買い戻しはできるのか」と聞かれた。その際、「株価が安ければ、お客様の意向で買い戻してもいいと思います」と回答しており、申立人が主張するような約束はしていない。よって、申立人の主張は失当であり、請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打切り)	○平成28年3月、紛争解決委員は、本件株式について被申立人が申立人の費用負担なしで買い戻す旨の約束をした事実はないと明言したため、これ以上話し合ってもあつせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】