

FINMAC紛争解決手続事例(2020年7-9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、2020年7月から9月までの間に手続が終結した事案は65件である。そのうち、和解成立事案は43件、不調打ち切り事案は21件、一方の離脱は1件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争56件>、<売買取引に関する紛争7件>、<事務処理に関する紛争2件>であった。このほか、あっせんを行わないこととした事案が1件あった。

(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	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	普通社債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人から郵送された取引残高報告書において債券の参考評価額に誤記があった。後日、被申立人から電話連絡後、訂正書類が送られてきたが、誤記が原因で売却のタイミングが遅れ損失が拡大した。よって、発生した損害金10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対して誤記のある取引残高報告書を送付したのは事実であるが、申立人が正しい評価額の取引残高報告書を受領していたとしても、本件債券を売却したかは不明である。本件誤記のために売却のタイミングが遅れ、損失が拡大した旨の主張は認められず、申立人の要求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者の担当者主導による外国債券等取引により発生した損害金794万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の説明義務不履行や過当勧誘が行われた事実はなく、申立人の主張は事実関係と大きな齟齬が生じている。よって申立人の損害賠償請求に応ずることは出来ない。</p>	和解成立	<p>○2020年9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220万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> 被申立人担当者は本件取引に関し一定のレベルで説明義務を履行し、申立人も取引を承諾したものと考える。しかし、申立人が外国債券等取引の内容を十分に理解しうるだけの知識や経験を有していたとは言い切れず、適合性の観点から疑義が残る。双方の主張には大きな隔たりがあるが、個々の主張の真偽を明らかにすることは事実上困難である。これらの点を勘案し、早期解決の必要性に鑑み、本件取引により発生した損失の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</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	普通社債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から本債券が償還してもトルコリラのまま保有していれば問題ない等と説明を受けていたが、償還に際し連絡が無いまま円貨で償還された。虚偽説明であり、発生した損失278万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は本債券の勧誘に際し、商品性やリスクを説明している。償還に際してはトルコリラのまま保有することも可能と伝えている。本債券の償還に際し、申立人から受取り通貨についてトルコリラとの指示はなく円貨で償還したものである。申立人の主張と著しく隔たりがあり、金銭的解決に応じる用意はない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「被申立人において、申立人に対し償還時の受取通貨に関する説明において丁寧さを欠いた面があり、和解を促したが、被申立人は本件において譲歩できる要素がなく、和解に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	60歳代前半	<p><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、トルコリラ建債券を「元本割れの心配はない。」等と勧誘して買わせた結果、損害を被らせた。被申立人における勧誘行為は、適合性原則違反、断定的判断の提供及び説明義務違反であることから、発生した損失550万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は割引債の投資経験があり、金融商品に対する理解力がないという主張は事実に反する。被申立人担当者は、本件債券についての客観的事実は述べたものの、申立人に対して断定的判断の提供をしたわけではなく、また、申立人と面談した際には資料等に基づき商品説明を行っている。以上の事から、被申立人は申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	○2020年9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80万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】
5	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行うことなく、次々と株式を勧めて購入させ、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は高齢ではあるが他社とも取引を行っており、本件取引における銘柄については、被申立人担当者が提案した銘柄だけでなく、申立人自身で選択した銘柄も含まれている。申立人は、自身で株価を確認して投資判断のできる顧客であり、同担当者が主導した事実はなく、被申立人において法令違反はないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は、「申立人が主張するような担当者が勝手に取引をしたという事実は無い。また強引な勧誘であったという事実認定は出来ない。ただ申立人は高齢であり、理解し難い商品が含まれており、被申立人は配慮に欠けていた。これらの事情を考慮して被申立人が20万円を支払うことで和解することが望ましい。」と伝え、一旦は双方が受け入れた。その後、申立人より和解に応じられないと申し出があったため、【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
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	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、詳しい説明を行うことなく信用取引を勧めて売買を繰り返させた結果、大きな損失を被らせた。よって、適合性原則違反等を原因として、発生した損害金2,245万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して信用取引の仕組み及びリスクについて一通りの説明を行い、申立人の承諾を得て取引を行っている。しかしながら、同担当者及び上席者が別々に勧誘をするなど、申立人に対して行き過ぎた勧誘を行っていたことは否めず、申立人の意向に沿わない取引を継続した結果、信用取引の回数が増えて手数料も過大なものになった。よって、あっせんにおいて、話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年7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> 申立人の取引については、申立人の承諾を得ていたとはいうものの、一時期担当者の上席者が別々に勧誘をした事、及び申立人からの信用取引の縮小の意向についても意思疎通不足により、信用取引を継続していた事等、申立人の意向に沿わない取引が継続して行われた。取引回数の増加から信用取引の手数料は3590万円と過大なものとなった。これらの点を勘案し、信用取引において発生した損失の一定割合を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
7	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人が「下がったら売って下さい。」と株式売却注文を出したにも拘らず、被申立人担当者が注文を執行しなかったことにより損失を被った。発生した損害金600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は自己の投資判断で本件株式の売却を行わなかったにも拘らず、その後の株価下落による評価損の拡大について、被申立人に責任転嫁しているに過ぎない。よって申立人による損害賠償に応ずる余地は無い。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年7月、紛争解決委員は、「申立人の主張する下がったら売ってくれば、正式な注文ではない。被申立人に少しでも過失があれば、それを理由に和解案を提案できるが、双方の主張は水掛け論であり、隔たりが大きく合意する余地が無い。よってあっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
8	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から十分な説明を受けず信用取引で過度な売買を繰り返し行った結果、多大な損害を被った。よって、被申立人に対して、発生した損失926万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験が豊富な申立人から、過去の取引における損失を取り戻したいとの意思表示を受けたため、信用取引を勧誘したところ、申立人が投資意向を示したため、資料等に基づき説明を行い、申立人の理解を得た上で口座開設に至っている。しかしながら、被申立人担当者は、取引の都度、申立人から承諾は得ていたものの、比較的短期間に相当数の取引を行っていたことなどからすると、担当者主導による行き過ぎた取引であったことは認めざるを得ない。よって、あっせんにおいて、話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年7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600万円を申立人に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> 本件取引の形態は、実質的に二階建て取引に該当し、さらにレバレッジ効果を内包していることから、過度にリスクの高い取引となっている。また、取引は短期間に多額、手数料も相当な額に及んでいることを考慮すると、被申立人担当者の主導により、行き過ぎた勧誘が行われたと言わざるを得ない。他方、申立人は30年程度の投資経験があり、取引についての理解力、判断力に問題はなく、取引の基本構造は理解していたと認められる。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約15%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。</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	適合性の原則	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から証券担保ローンを熱心に勧誘されて借入れをした後、株式、投資信託及び債券の売買を継続的にほぼ同担当者主導で取引させられ、また、信用取引についても勧誘されて投資額を拡大させた結果、多大な損失を被った。よって、被申立人に対して、発生した損害金9,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引については、申立人の承諾を得て行われた取引であるが、被申立人担当者による各商品や信用取引の勧誘については、申立人が証券担保ローンを利用して借入れた資金であったことを踏まえれば、その資金性格に対する配慮が欠けており、行き過ぎた勧誘行為が一部あった。申立人の請求する損害賠償に応じることはできないが、紛争解決委員の見解を参考にしてあっせん手続により解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年5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720万円を申立人に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> 被申立人担当者が申立人に証券担保ローンによる借入れを勧めたこと、また、同ローンに加えて信用取引を勧誘したことは、利息を二重に負担させるものであり、申立人の利益に適うものとは言えない。そもそも、申立人が信用取引で被った損害の約9割は手数料相当額であったことから、信用取引の勧誘が適切であったとは認め難い。 他方、申立人の取引経験等を考慮すると被申立人担当者が勧誘した取引の内容やリスク等を理解することは可能であったと考えられ、取引の中止を求めること等も可能であったと考えられる。 これらの事情を考慮すると、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</p>
10	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、申立人に対して、必ず利益を出すから運用を任せてほしいなどと執拗に外国株式等の勧誘を行い、購入させた結果、相場の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び断定的判断の提供等に起因して発生した損害1,881万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、外国株式の取引方法やリスクの概要について説明して取引の意思を確認するとともに、同内容を理解した旨の確認書を受け入れている。また、確認書には買付けていない銘柄も含まれており、被申立人が断定的判断を提供して勧誘したのではなく、複数の選択肢を提示して申立人に銘柄を選ばせていたことを推認させる。申立人の主張に理由がないことが明らかであることから、和解に応じる意思はない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年8月、紛争解決委員は、申立人が主張する事実関係について事情を聴取したところ、被申立人が認識している事実と大きな相違があり、被申立人からあっせんして和解する意向はないとの表明があったため、当事者間において和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】</p>
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	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、十分な説明を行う事なく外国株式の売買を頻繁に行わせた結果、多大な損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金2,700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の外国株式取引に関して、提案の都度、申立人に説明して売買の意思を確認して取引していたが、同担当者において行き過ぎた勧誘行為があった事は否めないと認識している。よって、あっせん手続で話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年8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190万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> 申立人は本件外国株式取引において、その都度承諾をしており、自己責任は否定できない。一方、被申立人担当者は頻繁に勧誘を行い、多数回の取引が繰り返し行われた事から、多額の手数料の支払いと売買損失が発生した。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の2割の支払いに相当する金額で和解すべき事案と考える。</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	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して詳しい説明を行うことなく信用取引を勧め、取引した結果、多大な損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金870万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者における勧誘の結果、申立人が多大な損失を被ったことは事実である。しかしながら、申立人の取引開始に当たり、同担当者の上席者が金融資産や顧客属性を確認の上で契約締結前交付書面を交付しており、リスクについても説明を行っている。よって、説明義務違反等との評価には当たらず、被申立人において金銭的な解決を図ることは困難である。</p>	和解成立	<p>○2020年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し和解による解決を求めたところ、被申立人が284万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> 申立人の属性や投資意向に照らし法令違反と評価し得るような事実は認められないものの、取引途中で被申立人は信用取引の決済時に発生した多額の損失額を明確に伝えていなかった。申立人は損失額を聞いていれば取引を中断していたという主張には合理性があり、その後の取引で発生した損失の5割程度を被申立人が支払うことで和解することが望ましい。</p>
13	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 追加保証金を期限内に送金したが、追加保証金に充当されず、すべての信用建玉と保有株式が強制売却された。よって発生した損失、4,230万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人に対する追証支払義務を解消出来なかったことから、同日行われた申立人の建玉の決済の取引効果は申立人に帰属し、本件請求は失当である。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年8月、紛争解決委員は「申立人は追証及び取引代金の不足について同日中に分割して振込みしているが、先に取引代金の不足金に充当され、追証の締切り時間には間に合っていない。この制度は事前に説明されており、被申立人において違法性は認められない。一方、不足金への優先充当に関する説明について申立人が十分理解していたかについて疑念が残る。」との見解を示した。被申立人は和解のため損害額の1割程度の金額を提示し、申立人はこれを持ち帰り検討したが応じられないとの意向を示した事から、紛争解決委員は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>
14	売買取引に関する紛争	過当売買	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詳しい説明を行うことなく信用取引を勧め、担当者主導で売買を繰り返した結果、申立人に大きな損失を被らせた。よって、発生した損害金2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して信用取引の仕組み及びリスク等について説明を行い、他社でも信用取引の経験がある申立人の了承を得てから口座開設に至っている。本件の各取引については、取引の都度、同担当者が申立人に銘柄及び数量等について説明し、申立人の承諾後に注文を受注している。しかしながら、同担当者は申立人に信用取引を強引に勧誘したとまでは言えないものの、申立人が信用取引の仕組みを十分に理解していなかった可能性があり、結果的に行き過ぎた勧誘となったことは否めないと認識している。よって、あっせん手続により本件について解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年9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350万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、被申立人から信用取引の仕組みやリスクについてある程度の説明を受けていたと考えられるが、申立人の属性を鑑みると申立人が信用取引の仕組みやリスクについて理解していたかについては疑問が残る。被申立人の過失を勘案した場合、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	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、十分な説明を行うことなく外国株式の売買を頻繁に行わせた結果、多大な損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金260万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の外国株式取引に関して、提案の都度、申立人に説明して売買の意思を確認して取引していたが、同担当者の勧誘姿勢において一部不適切な部分があった事は否めないと認識している。よって、あっせん手続で話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年9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50万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> 申立人の外国株式取引については、申立人の承諾を得ていたとはいっても、リスクを理解していたかどうかは確認出来ない。本件紛争は売買取引の損益が争点というよりも、被申立人担当者が店頭相対取引と委託取引の手数料の差について、明確に説明しておらず、申立人は理解していない。よって店頭相対取引手数料の1割に相当する金額を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
16	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> 申立人は被申立人担当者に対して土地の購入資金であると伝えていたにも拘わらず、当該資金で強引に株式を買付けさせられた結果、損失を被った。よって、発生した損害金196万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件取引の資金は土地の購入資金であったと主張しているが、被申立人担当者はそのことについては一切聞いていない。しかしながら、本件取引における同担当者の一連の勧誘については、申立人に対する配慮が欠けていた部分があったと認識していることから、紛争解決委員の意見を参考にしながら解決を図りたいと考える。</p>	和解成立	<p>○2020年9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58万円を申立人に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> 被申立人担当者が申立人に対して外国株式の投資を強く勧誘し、取引を行わせて損失額を増大させたことは、申立人の投資意向への配慮を欠いていたものと考えられる。他方、申立人は外国株式の取引に対しては消極的であり、よく解らないのであれば、被申立人担当者の勧誘に対して頑なに断ることもできたはずである。以上により、被申立人が申立人に対し、損失額の約30%を支払うことで双方が互譲し、解決することが望ましい。</p>
17	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に十分な説明を行うことなく信用取引口座を開設させ、無断で売買を繰り返した結果、多額の損害を被らせた。よって、被申立人の不法行為を理由に、発生した損害金3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して信用取引について提案したのは事実だが、申立人との通話録音を確認した限りでは、委託保証金率の状況や新規建余力について同担当者に確認したうえで、申立人自身の意向により取引を行っている。よって、申立人の主張は失当であり、被申立人に対する請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年9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300万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> 申立人の取引については、申立人の承諾を得ていたとはいっても、損失が拡大している局面で個別取引を抑制するアドバイス等は行っていたが、申立人の資産状況の把握や損失状況を踏まえたアドバイスを行った証跡は無い。広義の適合性の原則で求められる「顧客の資力の把握と顧客の実情に適合した投資勧誘」に掛かる対応が不十分な可能性が有る。申立人が負担した売買手数料の3割に相当する金額を支払う事で和解すべき事案と考える。</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	説明義務違反	仕組投信	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から「日経平均株価と連動して損益は2倍になります。」「これは現物の商品なので安全です。」と言われ、十分な説明を受けないうまま上場投資信託を勧められて購入したが、市況の悪化により多額の損害を被った。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金1億1,270万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は会社経営者で、1978年に被申立人の前身の証券会社に口座開設して以来、株式、投資信託及び外国債券等への投資経験が豊富な投資家であり、本件商品についても被申立人担当者が商品内容及びリスク等について詳しく説明し、申立人の判断で購入に至っている。よって、被申立人において説明義務違反等の法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は、「被申立人は担当者の本件商品勧誘時における商品説明に問題はなく、申立人は本件商品を継続的に売買していることから、本件取引に違法性は無いとの主張である。双方の主張に隔たりがあり、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から「日経平均株価と連動して損益は2倍になります。」「これは現物の商品なので安全です。」と言われ、十分な説明を受けないうまま上場投資信託を勧められて購入したが、市況の悪化により多額の損害を被った。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金6,909万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人代表者は、1978年に被申立人の前身の証券会社に口座開設して以来、株式、投資信託及び外国債券等への投資経験が豊富な投資家であり、本件商品についても被申立人担当者が商品内容及びリスク等について詳しく説明し、同代表者の判断で購入に至っている。よって、被申立人において説明義務違反等の法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は、「被申立人は担当者の本件商品勧誘時における商品説明に問題はなく、申立人は本件商品を継続的に売買していることから、本件取引に違法性は無いとの主張である。双方の主張に隔たりがあり、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して詳しい説明を行うことなく仕組債を勧めた購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として発生した損害金886万円の賠償を求める。</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商品の購入を提案した際、資料を基に商品内容やリスクについて詳しく説明を行い、申立人から確認書にチェックをもらい、理解したことを確認の上で契約に至っている。申立人は投資経験が豊富であり、本件商品と同様の商品を過去4回買付けしているなど、商品知識がないとは言えないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が一定程度の商品説明をした事実は認められたが、上席者が行った取引確認は形式的であり十分ではなかった。双方の主張に隔たりがあるものの、これらの事情を考慮して被申立人に譲歩を求めたところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対してリスク等について十分な説明を行わないままEB債を買付けさせた結果、市況の悪化により損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金410万円の賠償を求める。</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商品の仕組み及びリスクについて十分に時間をかけて説明を行っており、申立人の理解を得て契約に至っていると判断している。しかしながら、申立人は被申立人において初めて本件商品を買付けていることや同担当者によるフォローに関して不十分さが否めない点に鑑み、あっせん場で解決に向けて話し合いに応じたいと考える。</p>	和解成立	<p>○2020年7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130万円を申立人に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> 被申立人は、申立人に対して、本件商品の概要について説明していると主張しているものの、詳細な仕組みや商品特性、リスクを理解できる程度の内容であったとは言い難い。一方、申立人は、本件商品のノックインの効果に関して自らの理解が及んでいない点を構わないとして、安易に契約締結に至っており、相応の責任があると言わざるを得ない。これらの事情を総合的に考慮して、和解案に示した金額で双方が互譲の上、解決することが望ましい。</p>
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で理解力の乏しい申立人に対して、商品の良いことだけを強調し、リスクについては十分な説明を行わないまま仕組債を買付けさせた結果、市況の悪化により損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金755万円の賠償を求める。</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仕組債の商品性及びリスクについて説明したところ、申立人がこれを理解して買い付けることを判断したと考えている。しかしながら、同担当者の思い込みにより、申立人が勧誘開始基準を満たしていると勝手に判断して本件仕組債の勧誘を行ったことについては、一部問題があったと考えていることから、紛争解決委員の意見を参考にして、解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2020年7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360万円を申立人に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> 被申立人担当者は、高齢かつ初めて仕組債を購入する申立人に対して、社内規則に基づく確認が不十分であり、また、電話により適合性の原則等に問題がないか確認を行っているものの、短時間に一方的に話をするなど極めて形式的であり、問題なしとは言い難い。一方、申立人は、ノックインやダブルブットの意味を理解していないのであれば、被申立人に対し疑問を呈するべきであるが、そのような行動をとっておらず、それ自体重要な落ち度があると言わざるを得ない。以上の点を勘案し、相互互譲の考え方にに基づき、被申立人が申立人の損失額の一部につき、金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、取引した経験や知識もない申立人に対して、複雑な商品性の仕組債を勧誘して買わせた結果、多大な損失を被らせた。よって、被申立人に対して、適合性原則違反を理由に、発生した損害342万円について賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債を買付ける以前に外国債券等リスク商品への投資経験を有しており、投資資金は余裕資金である旨を被申立人に申告している。被申立人担当者は、申立人に本件仕組債を勧誘する際、商品の仕組み及びリスク等について、資料に基づき十分に時間をかけて説明しており、申立人からは説明を理解した旨の確認書を受け入れている。よって、申立人に生じた損失は自己責任に帰すべきものであり、被申立人において損害賠償責任を負うものではないことから、金銭的な解決は困難である。</p>	和解成立	<p>○2020年7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100万円を申立人に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> 被申立人は、初めて証券会社と取引を行う申立人に対して、リスクの高い本件商品を即座に勧めている。また、本件商品に関する申立人への説明も資料に基づき、商品特性やリスクについて説明を行った旨主張しているものの、投資経験や知識の乏しい申立人が理解できるような丁寧な説明が行われたとは言い難い。一方、申立人は、投資確認書等を提出し、購入後、被申立人に対して、特段の問い合わせ等を行った形跡もなく、放置したかの如き対応が伺える。以上の点を勘案し、被申立人が申立人の損失額一部につき、金銭を支払うことによって和解すべき事案と考える。</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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70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、商品内容及びリスク等について十分な説明を行わないまま仕組債を複数買わせた結果、多大な損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由に発生した損害金821万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は高齢ではあるが、本件商品の取引に至るまで、同種の商品について複数回取引を行っており、商品に関する知識を有していたと考えられる。被申立人担当者は、申立人に対して本件商品を提案する際、取引の都度、商品内容及びリスク等を説明しており、申立人は理解の上で取引を行っていた。よって、被申立人において説明義務違反はなく、申立人の主張には理由がないことから、賠償に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は、「申立人はこれまでの投資経験から、本件各仕組債の商品性やリスクに関する知識があり、本件各仕組債を購入しないとする選択もあったと推察される。一方で、被申立人担当者による積極的な勧誘や関与があったことに間違いはなく、申立人の年齢等の顧客属性から、顧客本位でない適切性を欠いた部分があったと言わざるを得ない。」とし、本件仕組債の満期償還時に株式で返還された銘柄を売却することを前提とする和解案を提示したものの、申立人が株式を売却しない意向を表明したため、あっせんによる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	仕組債	男	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行うことなく仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金65万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は同様の商品の取引経験があり、投資判断を行う時点で本件仕組債のリスクは理解していた。よって、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は「通話録音を確認したところ、被申立人担当者は強引な勧誘をしておらず、申立人の要望で本件仕組債を買付けしていた。申立人は金融取引全般について理解度が高いと判断される。双方の主張に異なる点が多く、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人の取引代理人に対して、詳しい説明を行うことなく仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金65万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の取引代理人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、同取引代理人の理解を得たことを確認して契約に至っている。同取引代理人は同様の商品の取引経験があり、投資判断を行う時点で本件仕組債のリスクは理解していた。よって、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年7月、紛争解決委員は「通話録音を確認したところ、被申立人担当者は強引な勧誘をしておらず、申立人の取引代理人の要望で本件仕組債を買付けしていた。同取引代理人は金融取引全般について理解度が高いと判断される。双方の主張に異なる点が多く、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対する期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際して十分な説明を行わず、申立人が商品性を理解しないまま買付けた結果、多額の損失を被った。よって、発生した損害金762万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は以前から複数の仕組債について投資経験があることから、商品性及びリスク等については十分に理解していたと考えられる。本件仕組債についても、被申立人担当者が対面で申立人に説明を行っており、質問や不明点がないことを確認した上で確認書を受け入れている。よって、申立人の主張する事実はないことから、被申立人において債務を追っていないことの確認を求める。</p>	和解成立	<p>○2020年7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132万円を支払うことで双方が合意した。【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人においては、申立人が十分な金融資産を本当に保有しているかの認識が甘く、資金使途予定を考慮すると適合性原則の確認が十分であったとは言えない。また、申立人において、本件仕組債のリスクを本当に理解できていたかについても疑問が残る。被申立人の確認不足を勘案し、双方互譲のうえ、被申立人が申立人に対して実損額の約20%に相当する金額を負担することが望ましい。</p>
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人への期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金855万円の賠償を求める。</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、資料を基に商品内容、為替変動リスク及び発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また、重要事項について申立人に虚偽の説明を行ったという事実はない。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>○2020年7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397万円を支払うことで双方が合意した【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は商品のリスクは理解しており、商品性自体を問題にしていない。被申立人担当者も一般的な商品説明は行っている。本件取引直後に申立人からブラジルレアルの為替レートに関する資料に虚偽があるとの申し出を受けた際、被申立人担当者と上席者の説明に丁寧さが欠けていた。初期の段階における被申立人の対応が適切ではなかった事により、損失が拡大した事は否めない。以上の点を勘案し、被申立人が損失額の約50%を支払う事で和解するのが望ましいと考える。</p>
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で知識のない申立人に対して、仕組債を詳しい説明を行うことなく勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金1,750万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、各種資料を基に商品内容及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っており、確認書も徴収している。よって、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年7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350万円を支払うことで双方が合意した【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は本件仕組債の商品内容やリスクについて説明していたが、申立人の投資経験や年齢に配慮せず、十分に説明を尽くしていない。双方の主張する事実関係に相違があるが、被申立人が損失の2割強を支払う事で和解すべき事案と考える。</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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、知識及び投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行うことなく、複雑な商品性やリスクを有する本件商品を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を原因として、発生した損害金431万円の損害賠償を求める。</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商品の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスクや元本棄損リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。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>○2020年7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94万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> 被申立人担当者の本件商品の勧誘は、買い付け意欲をそそぐことを意図してやや過剰に長所を強調しているため、過失が無かったとは言えない。一方、申立人は他社での取引経験のある夫に相談し、自らの判断で本件商品を買付けしており、相応の過失がある。これらの点を勘案し、被申立人が本件商品の損失の約3割を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対する期限前償還条項付仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金870万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は同様の仕組債の取引経験があり、金融知識と理解力について問題はないと思われる。よって、被申立人としては、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年8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84万円を支払うことで双方が合意した。【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は本件仕組債の商品内容やリスクについて説明していたが、申立人の属性に配慮し、十分に説明をし尽くしていなかった。双方が主張する事実関係に相違があるが、被申立人の過失を勘案し、申立人の損失額の約10%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。</p>
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 仕組債の勧誘に際し、元本は戻ってくるという説明を信用して買付したが、為替変動により償還において損失が発生した。誤った説明であり、発生した損害金637万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は本件仕組債の勧誘に際し資料等に基づいて十分に説明を尽くしているほか、申立人は利回りの良い商品への投資意向があり、豊富な金融資産のもと他社にて外国債券等の投資経験を有しており、適合性に問題はない。又、本件仕組債買付後も同種の債券の取引をしている。よって、本あっせん手続きにおける金銭的な解決には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年8月、紛争解決委員は、「申立人は本件仕組債勧誘時の説明において、元本は戻ってくると誤解していた事は確認された。被申立人担当者は契約締結前交付書面等各種資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明し、申立人の理解を得た事を確認して契約したとの主張である。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</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
33	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行うことなく、株価指数と為替に連動する高リスクの仕組債を勧め、更に上席者からの確認の電話に対して理解した旨答えるよう強要して購入させた結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性の原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金869万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において申立人に対する本件仕組債に係る説明に不備はなく、上席者からの確認電話時に理解したと答えるよう強要した事実もないが、本件商品に関する申立人の理解が十分でなかった可能性は否めないことから、あつせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2020年8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128万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> 被申立人に説明義務違反があったとまでは言えないものの、仕組債は一般の投資家でも理解が難しい商品であり、申立人が理解できたとは言えない。上席者も確認の際、分かり易くもう少し踏み込んで説明をすべきであった。よって本件取引によって発生した損失の約15%を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
34	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> 被申立人担当者は、申立人への期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金950万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また、申立人は本件仕組債と同様の商品について投資経験があり、理解力も備えていたことから、適合性に関しては問題ないと考える。よって、申立人の主張する事実はない事から、被申立人において請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年8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100万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> 被申立人担当者は本件仕組債の商品内容やリスクは説明していたが、償還金額がゼロになる場合の具体的な数値等を示した説明を行ったとは認められない。申立人の属性や投資経験等に鑑み、分かり易い説明を行う配慮が不足していたと認められる。申立人は償還金額がゼロになる可能性に関して、正しく理解しないまま取引を行った点に過失がある。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き(ブラジルリアル連動)デジタルクーポン債の勧誘に際し、リスク等の詳しい説明を行うことなく購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として発生した損害金100万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク、発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また中途換金できない事等説明した。説明義務は果たしており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年8月、紛争解決委員は、「被申立人から提出された陳述書にある本件仕組債の契約に至る経緯、契約後の会話、及び申立人の属性から考えると、申立人が主張する本件商品のリスクを理解していなかったとの主張は困難である。被申立人は本件仕組債の勧誘時にリスクを十分に説明した為、金銭的解決を図る用意は無いとの態度を表明したため、あつせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</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
36	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> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して詳しい説明を行うことなく、元本は安全であると仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として発生した損害金336万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスクや発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。元本を保証しますと言った事実はない。よって、申立人の自己責任に帰すべきもので、請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「申立人は本件仕組債勧誘時に、リーフレットを受取っており、当該リーフレットにはリスクが記載されている。また『元本保証と言われた。』旨を強く主張しているが、その裏付けが無い。被申立人担当者の商品説明が不十分であった可能性は否定できないが、本件仕組債の説明をした証拠は有る。申立人の適合性に問題はない。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
37	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して詳しい説明を行うことなく、元本は安全であると仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として発生した損害金134万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して直接本件仕組債を提案しておらず、申立人の夫に本件仕組債の購入を提案したところ、申立人が、夫を通じて、自身も本件仕組債を買付けたいとの意向を示したことから買付けに至っている。また、被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入に際して、資料を基に為替変動リスクや発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。元本を保証しますと言った事実はない。よって、申立人の自己責任に帰すべきもので、請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「本件取引は申立人の夫が判断をしたものであるが、申立人は本件仕組債勧誘時に、リーフレットを受取っており、当該リーフレットにはリスクが記載されている。また『元本保証と言われた。』旨を強く主張しているが、その裏付けが無い。被申立人担当者の商品説明が不十分であった可能性は否定できないが、本件仕組債の説明をした証拠は有る。また、申立人の総合取引申込書上の投資目的が被申立人担当者の主導により選択された可能性は否定できないものの、適合性に問題があるとは言いつれない。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、元本割れがなく預金と同じである等の説明をして仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金1,316万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、各種資料を基に商品性やリスク等について十分に説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。被申立人において違法な投資勧誘等が存在しない以上、本件取引の結果は自己責任の原則により申立人に帰属すべきである。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>○2020年8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190万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> 申立人の投資経験や年齢等を考慮すれば、被申立人において、本件仕組債の勧誘が適合性に全く問題がないとも言えない。一方、申立人にも相応の過失が認められることから、被申立人が申立人に対し、一定の金銭を支払うことで和解すべき事案と考える。</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
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、期限前償還条項付き仕組債(ノックイン、株価指数・為替リンク債)等数銘柄を買った。勧誘時には詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた。満期まで何の連絡も無のまま、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金2,300万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク、発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また申立人は投資経験も豊富で、同様の債券投資を継続していた事から、適合性や説明義務の観点から違法性は無い。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は本件仕組債勧誘時にリスクについて十分説明している。また上席者も面談により、元本割れリスク、途中売却困難等の説明を行っている。申立人は口座開設以降、外国債券や仕組債を複数回買付けしており、本件仕組債のリスクを理解していなかったとは考えにくい。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
40	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対する早期償還条項付仕組債の勧誘に際し、リスクに関する説明が誤っていた等不十分な説明により購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金1,050万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品概要及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、同担当者の勧誘行為については問題がないため、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	○2020年9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200万円を支払うことで双方が合意し、【和解成立】
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して詳しい説明を行うことなく、元本保証するかの様に仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を原因として、発生した損害金825万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また、不確実な事項について、断定的な説明を行った事実はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「被申立人はこれまでの取引を通じて申立人から信頼を得ていたこともあり、本件仕組債の商品性やリスクについて、申立人が理解出来る程十分な説明をしていたか疑わしい。一方、申立人は金融商品の投資経験があり、本件仕組債についてもリスクを認識することが出来た。以上のことから被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。」との和解案を示した。被申立人は和解のための金額を提示したが、申立人は提示された金額を不服とし、双方ともさらに譲歩する余地がなかったことから、紛争解決委員はあっせんによる解決は困難であるとの見解を示し、【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
42	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> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債（ノックイン、株価指数・為替リンク債）の勧誘に際し、ダブルプット等について詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金883万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク、発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は投資経験も豊富で、同様の債券も複数回経験している。よって、申立人の主張する883万円の返還請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年9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200万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> 申立人は投資経験豊富で知識もあり理解力も高い。被申立人担当者は本件仕組債の商品内容やリスクは説明し、買付時ではないものの、それ以前にダブルプットの仕組み等について説明していた。申立人が本件仕組債買付け時に、ダブルプットの認識があったかは不明である。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の2割強を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
43	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、期限前償還条項付き仕組債（ノックイン、株価指数・為替リンク債）の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた。ノックインした時損失が2倍になるとは聞いていない。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金380万円の賠償を求める。</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、資料を基に商品内容、為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は本件仕組債と同様の仕組債への投資経験が豊富であり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年9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30万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> 被申立人担当者は本件仕組債の資料を基に説明し、償還価額の計算式を使い、損失が値下がりの率の2倍になる事を説明した。上席者も償還金がゼロになる可能性を伝えた。本件仕組債は複雑であり、申立人が商品性やリスク等を十分に理解していたのか不明である。これらの点を勘案し、早期解決に資する為、本件取引において発生した損失の一定金額を被申立人が支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
44	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験がなく、買付けについて消極的な意向を示していた申立人に対して、仕組みが複雑でハイリスクな商品を不適切な言葉で勧誘し、申立人の理解が不十分であったにも拘わらず同一通貨の商品を複数買わせた結果、多大な損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金5,166万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に本件商品を勧誘する際、資料に基づいて商品性及びリスク等について説明を行っており、申立人からは投資についての確認書を受け入れている。本件商品がハイリスクであったことは認めるが、申立人は積極的に投資を行い、高い利回りで運用することを希望したため、同担当者は申立人の投資意向に沿った商品を提案していた。しかしながら、申立人が買付けた複数の商品において通貨分散等が図られていなかったことについては、被申立人において顧客本位の観点で一部配慮が至らなかったものと思料することから、申立人の自己責任の原則を十分に考慮した上で、あっせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年9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1,500万円を申立人に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> 本件仕組債は、被申立人担当者が申立人の投資意向に配慮して勧めた商品であり、商品特性等を申立人に説明し、商品内容の詳細が記載された説明書も購入の度に交付している。 しかし、このような新興国通貨の為替相場に依拠したリスクの高い商品に資金を集中させたことについては、申立人の資産、投資経験、投資意向を考慮しても、被申立人担当者の勧誘が適切なものであったか疑問である。また、被申立人担当者は、申立人に対する説明の中で、「保険」という文言を用いている部分があるが、この説明は申立人に誤解を与えかねないものであり、適切とは言えない。上記のような諸事情を総合考慮すると、和解案に示した金額で双方が互譲し解決することが望ましい。</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
45	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> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債（ノックイン、株価指数・為替リンク債）の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を原因として、発生した損害金817万円の賠償を求める。</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仕組債の購入の前にも同様の仕組債を提案し、申立人はこれを買付け、当該仕組債は早期償還した。その際も資料を基に商品内容、為替変動リスク、指数が60%を割るとダブルブットで損失が2倍になる事等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は知識、経験も豊富で、適合性に問題は無い。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は、「ダブルブットのリスクについて具体的な数字を示して説明することが望ましいが、一定の程度の説明は行っている事は認められる。被申立人は、申立人においては過去にも本件と同様の仕組債の投資経験があり、又、リスクについても説明していると主張し、本件において譲歩できる要素が無く和解に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
46	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、断定的判断の提供を行い投資信託を勧めて購入させた結果、多額の損害を被らせた。また、株式取引においても同様に勧め損失が発生した。よって、被申立人の法令違反であり、発生した損害金890万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人担当者に対して、断定的判断の提供が行われたと主張しているが、その主張には具体性がなく、損失を被ったことについての結果のみを主張していると思われる。申立人は、被申立人に口座開設した時点で既に複数の証券会社と取引しており、投資の自己責任原則を認識し得る投資家であると考えられる。これらの事情を踏まえると、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	○2020年8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47万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】
47	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> 申立人は被申立人に対し金融商品の売却を申し込んだが強引に引き留められ、その後売却したものの、本来の売却代金と差額が生じた。よって572万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は申立人の売却意向に対し、資料に基づき客観的な情報提供を行った結果、申立人の判断で売却を留まったものであり、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は「売却注文を拒否したとまではいえないものの少し行き過ぎた対応も見受けられる。しかし、被申立人は本件について譲歩できる要素が無く和解に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である」との見解を示し、【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	その他	株式投信	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人の取引代理人は被申立人に対し金融商品の売却を申し込んだが強引に引き留められ、その後売却したものの、本来の売却代金と差額が生じた。よって17万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は申立人の取引代理人の売却意向に対し、資料に基づき客観的な情報提供を行った結果、取引代理人の判断で売却を留まったものであり、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は「売却注文を拒否したとまではいえないものの少し行き過ぎた対応も見受けられる。しかし、被申立人は本件について譲歩できる要素が無く和解に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である」との見解を示し、【不調打ち切り】
49	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	女	30歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人の取引代理人は被申立人に対し金融商品の売却を申し込んだが強引に引き留められ、その後売却したものの、本来の売却代金と差額が生じた。よって77万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は申立人の取引代理人の売却意向に対し、資料に基づき客観的な情報提供を行った結果、取引代理人の判断で売却を留まったものであり、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	○2020年9月、紛争解決委員は「売却注文を拒否したとまではいえないものの少し行き過ぎた対応も見受けられる。しかし、被申立人は本件について譲歩できる要素が無く和解に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である」との見解を示し、【不調打ち切り】
50	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株価指数OP	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から十分な説明を受けずまま日経225プットオプション取引を勧誘されて取引を行った結果、多大な損失を被った。よって、被申立人に対して、発生した損害額763万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式の取引は多くないものの、仕組債等の取引については相当な投資経験があり、投資に関するリスクについては十分に理解している投資家である。被申立人担当者は本件取引を勧誘するにあたり、取引の仕組みやリスクについて、シュミレーションを交えながら説明を行ったが、申立人からの質問に対して不適切な回答をしていたことが認められたことから、申立人におけるリスク等の理解に影響を及ぼした可能性が否定できない。これらの事情を踏まえて、あっせん手続において話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年9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420万円を申立人に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> 被申立人担当者は、オプション取引の経験が全くない申立人に対して、当初から損失は無限大となる可能性がある「プットの売建玉」を勧めており、適合性の観点から問題がなかったか疑問が残る。また、申立人からのリスクの質問に対し、十分な説明を行ったとは言えない。他方で、申立人も、契約締結前交付書面によりリスクの存在を認識していたと考えられることから、より慎重に投資判断すべきであった。以上により、被申立人が申立人に対し、損失額の約60%を支払うことで双方が互譲し、解決することが望ましい。</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
51	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他投信	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からWTI原油ETFを勧められ、長期保有するリスクについて詳しい説明を受けることなく契約したところ、市況の悪化により損失を被った。本件商品の特性、リスク等について説明が不十分であり、発生した損害金40万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点があったことが認められることから、申立人の属性を踏まえ、あっせんの場合で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2020年8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11万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> 被申立人担当者は本件商品を勧誘する際、投資判断するに重要な項目である本件商品のロールオーバーコストについて、十分に説明していない。双方の主張に相違はなく、被申立人が実損失額の約30%を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
52	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	その他投信	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から日経レバレッジ・ブル型を勧められ承した。しかし、同担当者は間違えてベア型を購入した。担当者の確認ミスにより生じた損害金53万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の商品に関する説明が誤った内容で有った点が認められることから、申立人の属性を踏まえ、事実関係を確認し、あっせんの場合で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2020年8月、紛争解決委員は次の見解を示し、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53万円を支払うことで双方が合意した【和解成立】</p> <p><紛争委員の見解> 当事者双方による事実認定に相違は無く、被申立人の誤った説明により、申立人の意図する取引がなされなかった。誤った取引による損失及び、本来の正しい説明により申立人が買付していたとする銘柄の逸失利益についても合理性があり、被申立人は申立人の損失額の全額を負担し和解することが望ましい。</p>
53	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人及び法人	30歳代後半～70歳代前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続13件について和解が成立し、最終した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務違反で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p><申立人の主張> ・説明義務違反…商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について説明が不十分であった、あるいは、詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。</p> <p><被申立人の主張> ・商品の説明に一部不十分であった点等について確認される所であり、申立人が主張する事実の内容と認識のすり合わせを行いながら、申立人の属性等を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果として、被申立人が個別事情に応じた和解金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> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買付けした状況に鑑みると不適切であったと言わざるを得ない。 一方で、申立人も買付けに当たって慎重に判断すべきであったという過失が認められる。 双方が互譲の上、解決すべき事案と考える。</p>