

FINMAC紛争解決手続事例(平成30年10-12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30年10月から12月までの間に手続が終結した事案は130件である。そのうち、和解成立事案は123件、不調打ち切り事案は7件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争127件>、<売買取引に関する紛争3件>であった。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。

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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	30歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者から「申立人が金融商品を購入すれば、証券担保ローンを組める」との説明を受け、8億円を投入して複数の投資信託を購入したが、一向に融資が実行されることなく、多額の評価損が発生した。よって、本件は投資経験の乏しい申立人の意向に沿わない商品を購入させたことによる損害であり、発生した損害金2,129万円の賠償及び申立人が最後に購入した投資信託の解約・返金を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人が2,129万円の賠償を求める部分については、適合性原則違反、断定的判断の提供、虚偽表示および誤認勧誘等のいずれの観点からも違法性はなく、本件取引による損失は、すべて申立人の自己責任に帰せしめるべきである。なお、本件各取引のうち4銘柄については保有継続中であり、投資損益は確定していない。また、申立人が最後に購入したファンドの解約・返金を求める部分について買戻しを求めているのであれば、所定の手続により被申立人が買い取ること可能だが、申立人が購入したファンドの一定割合(約25%)についてはファンド側での換金が停止されているため、買取りはできない。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人による本件投資信託の販売・勧誘行為には特段の違法性は認められないものの、被申立人が提供する証券担保ローンに係る説明の過程において、申立人と被申立人との間にコミュニケーションの行き違い、説明不足があったことが本件紛争の根本原因であることから、被申立人から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>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は被申立人担当者に信用取引を開始する際には必ず事前に報告するように強く念を押していたにもかかわらず、事前の説明や報告を行うことなく独断で信用取引を繰り返した結果、多大な損害を被らせた。よって、被申立人に対して損失2,030万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は被申立人に口座を開設し、株式、投資信託及び外国債券等の取引を行っていたが、損失を抱えていたことから、その損失を取り返すために信用取引を開始したものである。被申立人担当者は、申立人が信用取引の口座を開設する時にリスク等について十分説明を行っており、取引については申立人からの指示等により行われている。同担当者は申立人に対して逐次報告等を行っており、独断で信用取引を行ったものではないことから、被申立人が責任を負うものではないと考える。</p>	和解成立	<p>○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65万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は、申立人が信用取引のリスク等を理解できる程度の説明を行っていたか疑義があり、また、申立人の投資判断に足りる情報提供が十分ではなかったと思われる。更に、短期間に頻繁な取引が認められること等から、申立人の本意を逸脱した過剰な営業活動はしていなかったとは言えきれないように思われる。一方、申立人は、信用取引の結果に係る回答書を被申立人へ提出していたことから、適時、自分の取引状況を把握し得ていたものと推察され、仮に自身の本意を逸脱する取引が行われていれば、取引を承諾しないこともできたと考えられる。よって、これらの事情を総合的に勘案して、双方互譲の上、解決することを勧める。</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	紛争の区分 勧誘に関する紛争	紛争の内容 適合性の原則	商品 株式投信	顧客 女	年齢 80歳代 前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、独居高齢者であり、認知症の症状も見られる申立人に対し、リスク(為替リスクを含む)の高い外貨建て投資信託を販売し、結果として申立人は当該取引により損失を被ることとなった。よって、適合性原則違反を理由として、発生した損失約58万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の意向を十分に確認したうえでの販売を行っており、役職者による勧誘前の承認、役職者による受注など高年齢者取引ルールに則った正当な取引である。また、状況から、申立人が認知症による要介護状態にあり判断能力に問題があるとの認識はなく、申立人の請求に応じることは出来ない。</p>	終了方法 和解成立	<p>処理状況</p> <p>○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40万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は、高齢で認知症が進行していたと思われる申立人に対し、十分な配慮を行って取引を勧めたとは言えない。また、本件商品の勧誘に際し、申立人が分配金の取得に関心があったとしても、ハイリスクな投資信託が申立人に適合した商品であったとは言い難い。これらの事情を総合的に考慮して、双方互譲の上、解決することを勧める。</p>
4	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	70歳代 後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者からいつのまにか信用取引に引きずり込まれ、知らないうちに売買を繰り返された結果、多額の損害を被った。被申立人による違法行為であり、発生した損害金1,670万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、複数の証券会社で取引の経験がある投資家であるが、被申立人担当者は、申立人が信用取引に興味があると聞いたことから、上席者を伴って申立人の自宅を訪問し、資料をもとに信用取引の仕組みやリスクを説明し、申立人の理解を得て口座開設に至っている。その後の取引については、同担当者がその都度申立人に連絡し、買い付ける銘柄を提案し、申立人の承諾を得たうえで注文を執行しており、無断売買の事実は一切ない。売買の結果については投資の自己責任の原則から、申立人に帰属すべきものであり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 証拠書類及び事情聴取した結果を総合すると、申立人の実損額は1,062万円であることが確認できる。申立人は、無断で信用取引が行われたと主張するが、被申立人の提出資料等を検証すると、申立人は、被申立人担当者からある程度の説明を受け、取引内容を理解していた可能性がある。一方、申立人の資料からは、同担当者が申立人に対してどのような説明を行ったか明らかではないことから、申立人が同担当者から本件取引について十分な説明を受けず、理解していなかった可能性がある。その他の諸事情を勘案し、双方互譲の上、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
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から取引所株価指数証拠金取引の勧誘を受け、投資経験がないことから、仕組み等を理解できず、扱者主導で売買した結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に取引所株価指数証拠金取引を提案したのは事実だが、その提案に対して申立人が興味を示したため、同担当者が申立人の自宅を訪問したうえで、資料をもとに取引の仕組み、リスク等について詳しく説明し、申立人の理解度を確認のうえ口座開設に至っている。個々の注文については申立人の発注意思に基づくものであり、扱者主導との主張は失当である。取引した結果の損失については、投資の自己責任原則から申立人に帰属すべきものであり、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つせん手続きを打ち切り)	○紛争解決委員は、「被申立人から提出された録音記録を聴いた限りでは、申立人の会話は、本件取引についてある程度理解していないと出来ない会話であり、申立人が素人とは感じられない。申立人はすでに弁護士に相談済みとのことであり、賠償金額についてあつせんにおいて妥協するより法廷で争う方が得策と思う可能性もある。」との見解を示した上で、被申立人に一定額の支払いについて可能性を打診したが、被申立人が金銭的解決を図る用意はないと明確に回答したことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
6	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた外国株式及び投資信託について被申立人担当者に電話で解約を指示したにも拘わらず実行されず、解約が数日後にずれただけで損失を被った。よって、被申立人の過失であり、発生した損害金397万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の意向は確認できるものの、注文の受注としては電話で申立人が代理人となっている家族口座で投資信託の売却注文のみ受けており、それ以外の売却注文は受けていない。数日後に申立人にその旨伝えたと、申立人はその状況を認識し容認しており、その時点で何ら申出を受けていない。申立人は、その後値下がりがりしたことで損害を被ったと主張しているが、遅れて解約に至ったことによる損害賠償には応じられない。</p>	和解成立	○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【和解成立】

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
7	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;  保有していた外国株式及び投資信託について被申立人担当者に対し電話で解約を指示したにも拘わらず実行されず、解約が数日後にずれたことで損失を被った。よって、被申立人の過失であり、発生した損害金61万円の賠償を求めらる。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  申立人の代理人(配偶者)の意向は確認できるものの、注文の受注としては電話で申立人名義の投資信託の売却注文のみ受けており、それ以外の売却注文は受けていない。数日後に申立人代理人にその旨伝えたと、同代理人はその状況を認識し容認しており、その時点で何ら申出を受けていない。申立人は、その後値下がりがりしたことで損害を被ったと主張しているが、遅れて解約に至ったことによる損害賠償には応じられない。</p>	和解成立	<p>○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19万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;  被申立人の主張どおり正式な売却注文として受注がなされておらず、後日追認を得ていたとしても、保有商品すべてを即刻解約するとの申立人の意向が明確に確認できていた以上、受注時には売却銘柄も含めた注文内容を十分確認した上で受注する必要があり、被申立人の対応にも不備があった。ゆえに、被申立人が一定額を負担すべき事案と考えることから、双方互譲の上、解決することが望ましい。</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;  被申立人担当者は、高齢の申立人に対して特定の国内株式2銘柄を、あたかも値上がり間違いのないかのように買付を勧めて投資させ、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金978万円の賠償を求めらる。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  被申立人担当者が本件株式2銘柄の買付を申立人に提案したのは事実だが、申立人は、当時上場企業の役員で、十分に経済活動を行ってきた実績のある投資家であり、同担当者からの提案に対して申立人自身の判断で投資を決めている。よって、その後の相場による損失は申立人に帰属すべきものであり、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きを打切り)	<p>○紛争解決委員は、「法令上の問題はないものの、条理上、誤認を与えた点があるのではないか。」との見解を示したが、双方の主張に大きな隔たりがあり、手続を進めても和解成立の見込みがなく、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	上場株式	男	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、外国株式の手数料率や投資信託の解約時に発生する信託財産留保額等について被申立人担当者から具体的な説明を受けないまま買い付け、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230万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張の趣旨のうち、外国株式の手数料に係る部分については、具体的な金額を含めあっせんの中で協議したいと考えているが、投資信託の信託財産留保額に係る部分については棄却を求める。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は申立人に対して、本件外国株式についてパンフレット等を用いて少なくとも一通りの説明をしたことが認められるため、被申立人に説明義務違反があるとまでは言えない。ただし、申立人は、手数料の違いについて把握できていなかったと主張しており、外国株式について初回取引であったことに鑑みると、より具体的な説明を行う余地があったと思われる。なお、本件投資信託の信託財産留保額については、説明義務違反があったと認めることは困難である。以上の点を勘案し、被申立人が和解金として30万円を負担することで和解すべき事案と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	20歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、投資信託の解約時に発生する信託財産留保額について被申立人担当者から具体的な説明を受けないまま買い付け、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9万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して投資信託の解約時に信託財産留保額が発生すること及びその概算額を説明しており、申立人の主張は失当である。よって、申立人の請求を棄却するとのあっせんを求める。</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きを打ち切り)	○紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり譲歩の余地がないことから、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みはないと判断し【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
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から「これまでの株取引の損失を挽回しましょう。今回の商品は必ず喜んでいただけます。」等と言われて投資信託を勧められ、736万円投資したが、同担当者の説明とは真逆に基準価額がどんどん下がり、不安になって解約したところ、多額の損失が発生した。よって、被申立人担当者の不適切な勧誘・説明であり、発生した損害金78万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人に口座を開設し、国内株式等の売買を行ってきた投資家であるが、申立人が保有する国内株式の損益状況が芳しくないことから、被申立人担当者が分配型投資信託の話をしたところ、申立人が興味を示したため、目論見書、販売用資料等を交付し、リスク等について説明し、申立人の判断により保有株式3銘柄を売却して購入したものである。買付にあたっては確認書に署名・捺印を得ており、被申立人において勧誘にあたって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>	和解成立	<p>○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15万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が投資信託への投資を行うのは初めてであり、被申立人担当者から株取引の損失を挽回できると誤認させるような発言があった可能性を排除できない。しかし、申立人は、被申立人に対して本件投資信託に係るリスク等を理解したことを表す確認書を差し入れている。その他の諸事情を勘案し、双方互譲の上、解決することが望ましい。</p>
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 商品内容をまったく理解できないまま、被申立人担当者の強引な勧誘により3本の外貨建て債券を購入した結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金3,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して各債券を提案した際に、為替相場等の市場環境を説明したうえで、資料を基に対象指数や為替相場の動向により元本が毀損するリスクがあることを説明したところ、申立人が購入の意向を示したため契約に至っている。よって、勧誘時における説明の不備等はなく、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つせん手続きを打ち切り)	<p>○紛争解決委員は、「申立人は契約解除を求めて損害額全額の賠償を求めているが、あつせん場で全額賠償されることはなく、また、被申立人担当者から断定的判断の提供による説明を受けたと主張しているが、あつせん場でその事実関係を解明することはできない。同担当者は申立人に対して、資料を用いて本件商品の説明を行っている等を主張しており、被申立人として金銭的解決を図る用意がないことを表明しているため、あつせんによる和解は困難である。」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
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	90歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者による高齢の申立人に対する国内株式に係る不当勧誘、過当売買等に起因する損害金1,632万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の請求する賠償金を全額賠償する用意はない。しかしながら、申立人が高齢であること等に鑑み、あっせんの場合であっせん委員の意見を参考に和解を図りたい。</p>	和解成立	<p>○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979万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 証拠書類及び事情聴取の結果を総合すると、被申立人担当者による無断売買があったとは判断し得ないが、申立人が極めて高齢であり、少なくとも現時点において会話をする限りでは、株式取引をするに十分な判断力、理解力があるかは相当に疑問である。また、本件紛争対象期間における取引は異常な数量で、手数料を含む申立人の損失額が高額になっており、適合性の問題はもとより、過当売買との批判は免れない。他方では、被申立人は、本件紛争対象期間中、三度に亘り支店長による申立人への面談を行い、申立人の取引姿勢や投資判断力の確認を行っているところ、その際には申立人の判断力に問題があると感じさせるところはなく、「頭の体操」「ボケ防止」のため取引していると申立人から聞き取りした記録がある。ただし、被申立人が作成した記録であり、十分な信用性を認め得るものではないが、申立人側においても、これらが殊更に虚偽の事実を記録したものとまでは捉えられないものと理解される。以上の点を勘案し、申立人が被った損害金の6割に相当する金額を被申立人が負担することで和解することが望ましい。</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人及び法人	30歳代前半～90歳代前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続114件について和解が成立し、終了した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務と適合性原則で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p>&lt;申立人の主張&gt; ・説明義務・・・商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 ・適合性原則・・・このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。 したがって、発生した損失の賠償を求める。</p> <p>被申立人の主張は概ね次の3つに大別される。 &lt;被申立人の主張①&gt; ・商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。申立人の属性を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張②&gt; ・申立人の主張する内容は被申立人の認識と異なるところがあるが、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> <p>&lt;被申立人の主張③&gt; ・被申立人は、本件商品の仕組み、リスク(早期償還条項を含む)について説明を行っていた。よって、申立人の請求には応じられない。</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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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い付けた状況に鑑みると不適切な勧誘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。 双方が互譲のうえ、解決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
15	紛争の区分 勧誘に関する紛争	紛争の内容 説明義務違反	商品 ETN	顧客 個人 及び 法人	年齢 50歳代 前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続3件については、あっせん手続きにおいて和解成立の見込みなく、打ち切りとなった。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務で共通していることから集約して記載する。</p> <p>&lt;申立人の主張&gt; ・説明義務・・・商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 したがって、発生した損失の賠償を求める。</p> <p>被申立人の主張は概ね次の2つに大別される。</p> <p>&lt;被申立人の主張①&gt; ・申立人は、自らの判断で自主的に本件商品を買付けしており、被申立人に対する説明責任に関する主張は申立人の認識と相違する。申立人の請求に応じる余地はない。</p> <p>&lt;被申立人の主張②&gt; ・申立人の主張する内容と被申立人における認識において相違があることから、あっせん手続きにおいてあっせん委員の意見をいただきながら話し合いたい。</p>	<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きを打ち切り)</p>	<p>○紛争解決委員は、和解に向けて被申立人に相応の賠償に応じるよう促したが、被申立人が金銭的解決を図る意思がないことを明確に表明したため、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みがないと判断し【不調打ち切り】</p>