

あっせん状況(平成23年 4－6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4月から6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、67件である。
うち、和解事案は、33件、不調打ち切り事案は、26件、あっせん申立取下等事案は、8件であった。
紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争 51件＞、＜売買取引に関する紛争 13件＞、＜事務処理に関する紛争 2件＞、＜その他の紛争 1件＞であった。
その内容は、次のとおりである。

(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。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	62	＜申立人の主張＞ 購入した投信の解約を検討しようと思い、損益状況について被申立人担当者に照会したところ、利益が出ているとの回答があったため解約したが、結果として損失が出た。購入時支払金額と売却時受取金額の差20万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ なし (注) 答弁書を作成する前に、申立人から「あっせん申立取下書」の提出があったため。	一方の離脱 (申立人による取下げ)	被申立人からの答弁書提出前に申立人による【あっせんの取り下げ】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	59	＜申立人の主張＞ リスクのある商品には投資しないとの意向を伝えてあったにもかかわらず、被申立人担当者から「3年持ち続けたら絶対大丈夫」との説明を受けて投資信託を購入した。当該投信は、後に、償還されたが、償還された金額は投資した金額の半分強となってしまった。発生した損害金70万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 勧誘に際し、商品内容、リスク等については十分説明しており、申立人は、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。	和解成立	○平成23年4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＞ 被申立人担当者は申立人の投資経験について詳しい聴取を怠った結果、十分な投資経験者であると誤認し、未経験者に対して行うべき説明・理解度の確認が不十分であったと考えられる。申立人にも過失が全くないとは言えないものの、客観的には被申立人の過失割合が依然大きいと判断されることから、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。
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	63	＜申立人の主張＞ 投信を勧誘された際に、投資資金が海外の金融機関が発行するレバレッジ債に投資されるという説明がなかった。重要事項の説明を怠ったもので、発生した損害金780万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は10年以上の投資経験があり、本件投信の商品内容についても説明資料に基づいて詳しく説明している。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4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、面談時の会話録音もなく、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】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
4	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	女	85	＜申立人の主張＞ 株式のみなし取得費制度の適用期限が平成22年12月31日であったことから、同年中に一般口座にある株式を一旦売却し、特定口座で買い戻すことを勧められたため、株式3銘柄を売却したあと買付け注文を出したが、担当者の不手際により買い戻すことができなかった。よって、当該株式3銘柄を買い戻すために必要な資金及び買戻しできていたなら受け取れたはずの配当金の合計68万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ みなし取得費制度の適用について売却後に買戻しをしてはどうかと提案したのは事実だが、売却後に買付け注文を受けた事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年4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、本件紛争を終結させることで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者が速やかに手続きをとっていれば、本件株式を買い戻すことができたと考えられる。その一方、あっせん期日前後の価格により買戻金額を算定すると、損害金が発生しない可能性も否定できない。このため、被申立人において、担当者の事務手続きの失念・不手際を認めるものの、申立人は被申立人に対する損害金の賠償を請求せず、本件あっせんを終結させることを勧めるものである。
5	売買取引に関する紛争	その他	債券	法人		＜申立人の主張＞ 保有していた外国債券について、複数の証券会社に引合い（買取り条件の提示の照会）を行ったところ、被申立人が最も有利な条件を提示したため約定成立したが、その後に被申立人担当者から価格を誤って提示したため変更して欲しいとの申し出があった。約定後の変更は認められないとして債務の履行を求めたが、被申立人が拒絶したため、2位の応札証券会社との約定の機会を逸し、やむなく他社において当該外国債券を売却したが、被申立人が当初提示した価格より不利な条件で約定した。発生した損失額3,400万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の引合いに対して、本来ビッドレート（被申立人の購入単価）を提示すべきところ、誤ってオファーレート（被申立人の売却単価）を提示してしまったもので、このまま約定すれば実勢レートから乖離した条件での買取りとなり、社会通念上許容される範囲を超えるもので、特別の利益の提供に該当すると判断した。誤った価格での約定を拒絶せざるを得なかったもので、上記の損害額の賠償には応じられないが、2位の応札証券会社との約定の機会を失わしめたことによって生じた損害額にその1割相当の諸費用を加算した額の支払いに応じる用意はある。	和解成立	○平成23年4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、629万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＞ 被申立人が提示した誤った価格での約定を求める申立人の主張には無理があるものの、被申立人が本来提示すべきだった価格は、第2位応札会社の価格より申立人にとって有利なものであったため、その価格と実際に売却した価格との差を和解金額とすることで和解することが妥当と考える。
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80	＜申立人の主張＞ 保有していた投信に損失が出て、その損失を取り戻すと勧誘されたが、リスク等について十分な説明がないまま別の投信を購入した。更に、「毎月利息が入る」と言われリスク説明がないまま別の投信も購入したが、いずれも元本割れた。発生した損害金600万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ いずれの商品についても商品内容、リスク等について詳しく説明した結果、申立人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4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、125万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＞ 勧誘に関して不法行為は認められなかったものの、かなり高齢で一人暮らしである申立人が知人等に適宜投資相談することも困難であったことを考慮すると、やや適合性に疑問があることから、和解案で和解することが妥当と考える。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
7	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	52	＜申立人の主張＞ 担当者による税金処理の誤った説明から投信売却による損益通算を受けることができず、約15万円の税金還付を受けることが出来なかった。還付金相当額の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者は、特定口座においても、年内に投資信託の売却を約定すれば受渡日が翌年になったとしても、その売却損を損益通算できると誤った理解・説明をしていた。あっせん手続きにおいて妥当な解決を図りたい。	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4月、紛争解決委員は次の見解を示し、和解案を提示したところ、被申立人から、「申立人に一般口座へ振替の上売却し確定申告すれば損益通算可能であることを案内したが申立人はこれを見送った。また、申立人は平成23年以降において保有投資信託を売却することにより引続き損益通算が可能である」として和解に応じられないとの意向が示されたことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】 ＜紛争解決委員の見解＞ ・保有投資信託は平成22年12月時点より値上がりしており、損害額はその分を控除して算定することが妥当である。 ・被申立人は専門家としての責任がある。一方、申立人は一般口座で投資信託を売却し確定申告を行う方法があったにもかかわらずそれを行わなかった。
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	70	＜申立人の主張＞ 申立人に代わって妻が、保有していた投信からの乗り換えを勧められ、詳しい説明がないまま本件投信の購入を承諾したが、商品知識のない妻に対する勧誘行為は、問題であり、発生した損害金300万円につき賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 生前に申立人の妻に勧誘した際に適合性を十分確認したうえで、複数の商品を勧めた結果、申立人の妻自身が本件投信を選択したものである。勧誘時の説明についても販売用資料等をもとに十分に説明を行っている。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4月、紛争解決委員は、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】
9	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	62	＜申立人の主張＞ 担当者の過当売買及び無断売買により外国株、仕組債、信用取引で多額の損失を被った。適合性原則違反、説明義務違反でもあり、発生した損害金2,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 信用取引について取引一任を受けて被申立人担当者が取引を執行していたが、申立人の主張の焦点は、追証の発生に困惑した際の被申立人の対応にあると認められ、申立人は、必要資金を自ら入金するなど、取引の状況を把握していたもので、無断売買及び過当売買の事実はない。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4月、紛争解決委員は、請求金額に関して取引一任勘定取引による部分(約260万円)の範囲内での和解の余地を探したが、被申立人に異議はなかったものの、申立人が裁判での解決を図りたい旨、主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	株式	男	89	<申立人の主張> 被申立人担当者が適合性原則に違反する勧誘により、株式の売買を理解できない申立人(成年後見人)の実母に売却させた株式について原状回復のための費用60万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人の実母から了解を得て本件株式の売却について取引を執行しているが、当該実母の判断能力等については十分に把握しきれていなかったことから、あっせん場で紛争解決委員の判断を仰ぎたい。	和解成立	○平成23年4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、54万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、口座名義人である実母から本件株式の売却注文を受けたと主張するが、当該実母は、本件取引当時、89歳と高齢で認知症により事理を弁識する能力を欠いていた可能性が高く、電話でのやりとりにおいて本件取引内容をまったく理解していないことが窺われることから、和解案で解決することが相当である。
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	89	<申立人の主張> 高齢で理解力がないにもかかわらず、複雑な仕組みの投信や外債を勧められ、損害を被った。適合性原則に反しており、発生した損害金222万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> いずれの商品についても、資料をもとに詳しく説明し、申立人の判断により購入している。しかしながら、高齢でもあり、あっせん場で解決に向け話し合いたい。	和解成立	○平成23年4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、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> 被申立人は、関係書面の交付、リスク等の説明において手続的に遺漏はないと推認される。しかしながら、高齢であり、複雑な仕組みに係る説明に対して、被申立人が申立人の理解度を十分確認したうえで契約したのかきわめて疑問があることから、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。
12	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	男	78	<申立人の主張> 被申立人担当者が無断で安定型商品からリスクの高い投資信託に乗り換え、損失を被った。発生した損害金30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人の取引を代理している妻に対して、本件商品について資料をもとに説明し、購入の意思を確認したうえで契約している。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4月、紛争解決委員は、被申立人提出の証拠テープの会話を確認し申立人の無断との主張は難しいとの見解を示したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、これ以上、話し合いを続けても和解する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	投資信託	女	78	<申立人の主張> 被申立人担当者が無断で安定型商品からリスクの高い投資信託に乗り換え、損失を被った。発生した損害金80万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人宅を訪問し、本件商品について資料をもとに説明し、購入の意思を確認したうえで契約している。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4月、紛争解決委員は、被申立人提出の証拠テープの会話を確認し申立人の無断との主張は難しいとの見解を示したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、これ以上、話し合いを続けても和解する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	50	<申立人の主張> 安定運用を希望していたにもかかわらず、高利回りである等の説明のみでリスク等について詳しい説明がないまま複数の投信を購入したが、大きく元本割れた。発生した損害金8,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> いずれの商品についても、個別に商品内容、リスク等について詳しい説明を行い、申立人の判断で購入しており、請求には応じられない。	一方の離脱 (申立人による取下げ)	申立人による【あっせんの取下げ】
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	法人		<申立人の主張> 本件投信の購入は申立人財団の寄付行為に反する商品であり、適合性原則違反であり、取引無効である。平成22年末現在の評価額に対する損害金3,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人財団は、本件投信購入に際して理事会決議を行っているはずであり、理事会メンバーは、本件投信が元本保証ではないことを認識したうえで購入を決議したはずである。申立人は、県から本件投信での運用を改善するよう指導を受けたことを踏まえ、本件投信を解約できたにもかかわらず解約しなかった。よって、適合性原則違反の事実はなく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4月、紛争解決委員は、申立人の主張には明確な証拠・根拠がなく、被申立人に対して法的責任を求めることは困難と判断したものの、申立人が公益法人であることから、本件投信の流動化への協力を被申立人に再三要請したが、他の顧客との公平性の観点から被申立人が正式に拒否したことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	投資信託	女	89	<申立人の主張> 一旦売却し利益が生じた投信を再度購入させられたが、認知症の進行により理解力に乏しい申立人への不当な勧誘であり、発生した損害金80万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 再購入は申立人自身の判断によるものであるが、当社として、申立人が認知症であったことは知りえなかったものの、診断書の提出があったことから、あっせんにより適正な範囲での応分の負担をする用意がある。	和解成立	○平成23年4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> 被申立人担当者は申立人が認知症であったことを承知しておらず、本件投信の購入について申立人に一定の責任はあるが、申立人が高齢であることを勘案すれば、販売のリスクについて慎重に考慮すべきであった。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。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	54	<申立人の主張> 商品内容、リスク等について詳しい説明がないまま、内容の難解な仕組債を勧められ購入した。投資経験の乏しい者に対する不当な勧誘であり、評価損の1,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件仕組債の価格は日経平均株価の水準によって変動するものであり、損益が確定していないため賠償の対象となる損害自体が発生していない。勧誘時に十分な説明を行っており、なおかつ、申立人は地元の有力中堅企業の役員で、少なくとも当社において国内株式、外国株式、投信等を幅広く取引していることから、適合性の問題はない。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年4月、紛争解決委員は、被申立人の申立人に対する仕組債の途中売却に関する説明が十分ではなかった可能性があるとの見解を示し、被申立人に検討を促したものの、支払金額について双方の主張に折り合いがつかないため、これ以上、話し合いを続けても、解決の見込みがないと判断し、【不調打ち切り】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	68	<申立人の主張> 投信を勧誘された際に、基準価額がたとえ半値になっても分配金が見込まれるので損失がでることはないと言われたが、元本を大きく割れた。発生した損害金290万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> (注) 答弁書提出前に申立人によるあっせんの取下げ	一方の離脱 (申立人による取下げ)	申立人による【あっせんの取り下げ】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	投資信託	男	72	<申立人の主張> 投信を勧誘された際に、基準価額がたとえ半値になっても分配金が見込まれるので損失がでることはないと言明されたが、元本を大きく割れた。発生した損害金20万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> (注)答弁書提出前に、申立人によりあっせんの取下げ	一方の離脱 (申立人による取下げ)	申立人による【あっせんの取り下げ】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	58	<申立人の主張> 定期預金をするつもりで店舗に出向いたところ、詳しい説明がないまま投信を勧められ購入したが、元本を大きく割り込んでしまった。発生した損害金380万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 勧誘時に、申立人の取引経験、投資方針を確認のうえリスク説明を行っており、預金と違い元本保証ではないことを承知している旨の発言もある、よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年4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、37万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> 申立人が定期預金をするために来店した者に対し、投信を勧誘しその場で契約させることは、法的な面で問題はないとしても、やや行き過ぎの面は否めないことから、互譲できる範囲での和解が望ましいため、和解案により解決することが妥当である。
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<申立人の主張> 償還日まで保有すれば元本が保証されるとの説明を受け仕組債を勧められ契約したが、元本を大きく割り込んだ。リスク等について説明義務を果たしておらず、発生した損害金5,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 勧誘時に、為替動向によって元利金の変動する点や早期償還条項、ノックイン条項等について十分説明しており、説明義務違反の事実はなく、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4月、紛争解決委員は、申立人は本件仕組債が仕組債として初めての取引経験であり、しかもレバレッジが2倍型であったことなどからして多分にそのリスクについて十分に理解させられていないと考えられることから、双方に対し和解に向けて検討するよう求めたが、被申立人の認識している事実関係と申立人主張の事実関係とに大きな隔たりがあり、和解する見込みがないものとして【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	79	<申立人の主張> 商品内容、リスク等についてよく理解できないまま次々と投信を勧められ購入した結果、損失が出た。実現損及び評価損の合計2,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> いずれの商品も仕組み等を詳しく説明したうえで申立人の判断で購入しているが、各商品とも分配金、売却代金、保有分の現在の評価損益を計算すると利益が出ている。よって、損害は発生しておらず、請求は不当である。	一方の離脱 (申立人による 取下げ)	申立人による【あっせんの取下げ】
23	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> 商品内容、リスク等についてよく理解できないまま次々と投信を勧められ購入した結果、損失が出た。実現損及び評価損の合計2,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> いずれの商品も仕組み等を詳しく説明したうえで申立人の判断で購入しているが、各商品とも分配金、売却代金、保有分の現在の評価損益を計算すると利益が出ている。よって、損害は発生しておらず、請求は不当である。	一方の離脱 (申立人による 取下げ)	申立人による【あっせんの取下げ】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
24	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	62	<申立人の主張> 投信の譲渡損失(売却損失)について、確定申告により所得控除が受けられると説明され、売却したが、実際にはこの譲渡損失は株式の譲渡益からしか控除されないことが判明した。誤った情報により売却させられたもので、発生した損害金270万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 投信の解約により発生する損失は、翌年度以降発生する譲渡益や配当所得と損益通算可能だが、給与所得等の各種所得の黒字金額との相殺はできない旨説明している。よって、請求に応じることはできない。	一方の離脱 (申立人による取下げ)	申立人による【あっせんの取下げ】
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	62	<申立人の主張> 投資信託の勧誘時に、担当者からリスク等について詳しい説明を受けず、基準価額が下がっても分配金でカバーできる等の説明を受け、安心させられた上で購入した。本件投信購入により発生した損害金1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 目論見書を交付し、商品内容、リスク等について十分説明している。また、申立人は、基準価額の推移を見ながら売買の時機を自ら判断することのできる投資家であり、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4月、紛争解決委員は、申立人は投資に関して、必ずしも十分な知識、経験を持ち合わせているとはいえないとの印象であり、被申立人は十分な説明を行うとともに、申立人の理解度を確認すべきであったと認められるとの見解を示した上で、被申立人に対し、歩み寄りを促がし、和解できないかどうか打診したものの、被申立人は和解に応じ難いとの立場を崩さなかったことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	38	＜申立人の主張＞ 投資経験の少ない申立人に対し、十分な説明がないまま債券や投信など次々に勧誘した。執拗に勧誘され断りきれず投資した。発生した損害金100万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 商品の提案に際して、十分な時間をかけ説明し、申立人が自身の判断で購入している。熱心な営業を行うあまりに申立人に精神的負担をかけたとすれば遺憾であるが、勧誘行為自体に違法性は認められず、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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、被申立人が申立人に対し30万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者が申立人に対し、間接的に利益が確実である旨の話をしているとも解釈できる部分が認められ、また、母子だけが在宅の家庭を訪れて長時間にわたって商品説明等を繰り返すことは、いささか強引な勧誘であったと認めざるを得ない。他方、申立人は他社で取引経験があり金融商品の商品性、リスク等の認識力、これを踏まえた金融商品の選択力も十分にあったと認められることから、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。
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	61	＜申立人の主張＞ 投信を勧誘された際に、十分な説明を受けず、元本割れのリスクがないと理解していたが、損失を被った。発生した損害金90万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に対しては、本件投信が日経平均株価と連動する点を含め資料をもとに詳しく説明した結果、申立人の判断により購入したもので、説明義務違反の事実はなく、申立人は株式投資の経験があり、リスクについての理解があったと思われる。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年5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＞ 被申立人は、申立人が株式投資の経験者であったとして勧誘しているが、これは、被申立人による事前ヒアリングが不十分であったことから、実態把握が十分になされていなかったためであると思料される。申立人は、株式について相続により取得したもので、実質的には投資経験はない。その点を誤認したことで、販売用資料に記載された内容以上の説明は行っていない。以上の点から説明の不備は否めず、和解案で解決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	投資信託	男	37	＜申立人の主張＞ 担当者からまったく説明を受せず、元本割れのリスクがないと理解していたが、損失を被った。発生した損害金120万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の母親に同時に本件投信を勧誘したが、申立人の母親に対しては、本件投信が日経平均株価と連動する点を含め資料をもとに詳しく説明した結果、申立人に対しては、申立人の母親が自分で説明すると言われたため、母親の説明を受け申立人の判断により購入したものと理解している。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。	和解成立	○平成23年5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、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＞ 被申立人は申立人の母親に同時に本件投信を勧誘したが、その際、申立人は同席しておらず、当該母親にのみ説明を行っている。当該母親自身が投資経験がなくその説明が不十分であったことを勘案すると、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。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	34	＜申立人の主張＞ 担当者から、全く説明を受けず、元本割れのリスクがないと理解して購入したが、実際には損失を被った。発生した損害金60万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の母親に同時に本件投信を勧誘したが、申立人の母親に対しては、本件投信が日経平均株価と連動する点を含め資料をもとに詳しく説明した結果、申立人に対しては、申立人の母親が自分で説明すると言われたため、母親の説明を受け申立人の判断により購入したものと理解している。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。	和解成立	○平成23年5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、36万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、申立人の母親に同時に本件投信を勧誘したが、その際、申立人は同席しておらず、当該母親にのみ説明を行っている。当該母親自身が投資経験がなくその説明が不十分であったことを勘案すると、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。
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	61	＜申立人の主張＞ 投信の購入を勧められた際に、日経平均株価に2倍で連動して上昇・下落するという重要事項の説明を受けずに契約した。説明義務違反であり、発生した損害金160万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に対して事前に目論見書を送付し、その後申立人宅を訪問のうえリスク、商品内容等についてくわしく説明を行い、申立人からその内容を理解し購入する旨を記載した投資申込書の提出を受けている。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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65万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人は申立人に対して、本件投信は日経平均株価の2倍で連動し、日経平均株価が上昇すれば基準価格も2倍上昇すると説明しているものの、基準価格の下落による元本割れのリスクについて十分説明したとは言いきれない。もっとも、申立人も、本件投信は少なくとも日経平均株価に連動した商品であるという認識を持っていたと言える。したがって、損失の半額を基準とし、そのうち被申立人が8割を負担するのが相当である。
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	64	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者より仕組債の勧誘を受け、20年満期の債券であったことから一旦は断ったものの、担当者はリスクに関する説明をしないまま1年半以内に早期償還するとの虚偽の説明を行い、申立人を安心させたうえで購入させた。この仕組債購入により生じた損失352万円につき賠償を請求する。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は被申立人以外でも株式信用取引を含め長期間取引があり、自己責任の原則を十分理解している。また、被申立人担当者は本件仕組債を案内する際、販売説明書等を用いて十分に説明しており、断定的判断の提供や説明義務違反及び虚偽説明の事実はない。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5月、紛争解決委員は、交付書面の受取日や注文書への押印について当事者双方が異なる主張を繰り返しており、どちらの主張が真実であるか判断ができず、和解案の提示自体が不可能と判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
32	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	債券	女	53	＜申立人の主張＞ 日本国債の購入を申し込んだにもかかわらず、被申立人担当者のミスによりユーロ円建て債券(発行体:外国金融機関)を買われてしまった。修正に要する損害金120万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者の執行ミスはなかったものと考えるが、銘柄、単価等の詳細について必ずしも十分な確認を行わなかったことも考えられるため、あっせんの場において解決を図りたい。	和解成立	○平成23年5月、紛争解決委員は、次の見解を示したところ、双方が合意し、被申立人が申立人に損失額の8割の82万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人は国債を買うつもりであり、本件商品を買う意識はなかったうえ、時間的に見ても被申立人担当者が申立人に対し本件商品の説明を十分に行わなかったことが確認された。他方で申立人の自己責任も認められる。
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	73	＜申立人の主張＞ 近い将来、資金使途が決まっている必要な資金として安全な運用を希望したにもかかわらず、リスク商品である投資信託について、詳しい説明を受けないまま勧誘された。発生した損害金1,300万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 配偶者が同席のもと、資料を元に十分時間をかけて商品内容、リスク等について説明している。また、申立人から使途が決まっている資金である旨の説明は受けていない。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23年5月、紛争解決委員は、当事者のいずれにも過失があるとの見解を示した上で、双方に互譲を求めたが、申立人はあっせん案の提示を望まないとし、また、被申立人は和解に応じる考えは無いとの主張であり、これ以上、話し合いを継続しても、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	女	63	＜申立人の主張＞ 近い将来、資金使途が決まっている必要な資金として安全な運用を希望したにもかかわらず、リスク商品である投信について、詳しい説明を受けないまま勧誘された。発生した損害金2,200万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 配偶者が同席のもと、資料を元に十分時間をかけて商品内容、リスク等について説明している。また、申立人から使途が決まっている資金である旨の説明は受けていない。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年5月、紛争解決委員は、当事者いずれにも過失があるとの見解を示した上で、双方に互譲を求めたが、申立人はあっせん案の提示を望まないとし、また、被申立人は和解に応じる考えは無いとの主張であり、これ以上、話し合いを継続しても、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	61	<申立人の主張> 株式売却代金は他に使用目的があることを伝えていたにもかかわらず、被申立人担当者は、商品の仕組み及びリスクに関する十分な説明がないまま、追い立てられるように不動産投資信託を勧誘され購入した。後に損失が生じたが、これは、担当者による説明義務違反などを原因とするため750万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は購入の前日に申立人を訪問し、商品内容及びリスクについて十分な説明を行い、申立人は熟慮のうえ翌日購入の承諾をした。また、基準価格の急落は管理会社が目論見書に記載のない「早期売却価格」を採用したことを起因としており、被申立人において予見不可能なことであった。したがって申立人の損害賠償請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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、被申立人が申立人に対し280万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は申立人に対する投資勧誘について、申立人が差し入れた確認書から一定の説明をしていることは伺われるが、商品に内在していたリスク説明が十分に行われたとは言い難いとの見解を示し、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。
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	63	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資方針に反し仕組債を勧誘し、十分な説明を行わず、必ず早期償還するとの断定的判断の提供を行い、申立人は本件仕組債を購入した。本件仕組債のリスクについて知っていれば購入しなかったため本件取引は錯誤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4,900万円を支払うよう求める。 <被申立人の主張> 申立人は他社でデリバティブ取引を行う熟練した個人投資家であり、本件仕組債の購入以前に類似の仕組債の投資経験もある。本件取引は申立人の投資方針に反するものではない。被申立人担当者は本件仕組債を販売するに際し申立人に対し内容とリスクについて十分な説明を行っており、また断定的判断の提供も行っていない。したがって、申立人の請求には応じられない。	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)	○申立人は適合性原則違反、助言義務不履行、錯誤等について主張しているが、被申立人はいずれも否定し双方の主張に隔りが大きく歩み寄りができない状況であるため【不調打ち切り】
37	その他の紛争	詐取・横領	株式	女	62	<申立人の主張> 預けている有価証券等(評価額約520万円)が被申立人により不当に拘束されている。担当者が申立人口座に勝手に入金した資金があるとのことだが、当方は関知していない。速やかに他社移管に応じるよう求める。 <被申立人の主張> 申立人口座には当時の担当者が入金した金銭が混在しており、不当な利得を投資家に帰属させないために出庫を凍結している。申立人により金銭の清算が終了すれば速やかに移管請求に応じる。	和解成立	○平成23年5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> 被申立人担当者から申立人口座に入金されたと申立人が主張する金銭には、信用保証金不足による追加保証金の請求を申立人に請求しないまま入金したものもあり、申立人がこれに気付いていないこと等から、当該入金された金銭すべてが当該担当者のものであるとの確証はない。しかも、当該担当者による申立人口座への入金により、申立人の信用取引が継続され、損失が拡大した等の事実があることからすると、当該担当者は申立人の信用決済の判断機会を失わせたものと言わざるを得ない。以上の事情を勘案すると、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。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
38	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80	<申立人の主張> 被申立人担当者は、病気を患い心理状態が不安定な申立人及び投資経験のない申立人の長男に対してリスク等の詳しい説明がないまま次々投信を勧めてきた。申立人名義の取引を申立人抜きで長男に勧誘するようになった。被った損害は合計1,600万円で、同額の賠償を請求する。 <被申立人の主張> 申立人及び申立人の長男に対して、いずれの商品についても十分な説明を行い、各人の判断で購入してきた。兩人とも取引経験があり、不当な勧誘ではなく、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5月、紛争解決委員は、当事者双方に互譲を求め、和解の可能性を探ったものの、当事者双方の主張には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】
39	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	76	<申立人の主張> 定期預金を行う意向であったところ、十分な説明を受けないまま投信を購入させられた。理解力に乏しい高齢者に対する強引な勧誘であり、発生した損害30万円につき賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が勧誘した際、申立人は他社において株式、投信への投資経験があったこと、また、余裕資金で購入する旨の確認を行っている。本件投信の説明の際に、担当者は熟慮期間の設定を申し出たものの、申立人が即日手続きすることを希望した。担当者の対応に問題があったとの認識はなく、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成22年5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15万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に代わって顧客情報に関する申込み票を記入しているなど、当初定期預金を申し込む目的で来店した申立人の意向や資金の運用方針を被申立人として十分確認した上で適切に勧誘を行ったとは認め難い状況が見受けられた。他方で、申立人も、一応は納得の上で本件投信を購入した状況が認められることから、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。
40	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	男	64	<申立人の主張> 被申立人担当者に対して保有していた投信を売却する意向を示したところ、しばらく待てば更に値上がりする等の断定的判断の提供を受けたことにより、売却時期を逸し、損失が出た。発生した損害金920万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、顧客から売却注文を受けた場合には拒否することはあり得ず、本件の場合、申立人から明確な売却び指示を受けた事実はない。更に、断定的判断を提供した事実もない。申立人は、被申立人が提供するオンラインサービスを頻繁に利用する顧客であり、同サービスによる売却も可能であったはずである。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5月、紛争解決委員は、当時の通話録音から、申立人が売却すべきかどうか担当者に意見を聞いているものの、売却したいとする旨の明確な指図はしておらず、断定的判断の提供の有無に関しては相場の見通しについて一部楽観的な意見は述べているものの、投資判断に影響を及ぼすような発言は認められないとし、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】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		＜申立人の主張＞ 複雑な商品内容で理解が困難な仕組債を勧められ、十分な説明を受けないまま購入したが、大きく元本割れとなった。残高明細報告書に時価表示がなかったため再三時価金額を要求したが、購入後約3年が経過するまで表示がなかった。したがって、発生した損害金9,900万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人代表者は、本件債券と同種の商品を複数回取引してきた経験があり、本件債券購入時点では利益を上げていた。本件債券については、過去に日経平均株価を対象とする債券を購入してきたことから、東証銀行業株価指数を対象とする点に興味を示したため、商品内容、早期償還条項等を詳しく説明し、申立人自身の判断で契約に至っている。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5月、紛争解決委員は、被申立人担当者の説明に対し、申立人は理解した旨の確認書を提出しており、その時点で商品内容、リスク等について申立人が理解していたかどうかの検証は困難であり、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
42	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	82	＜申立人の主張＞ 担当者主導で強引に預金から投信に切り替えさせられ、損失を被った。高齢者への不適切な勧誘であり、発生した損害金15万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の了解のもとに投信の購入手続きをとっており、その際にはリスク等について十分説明を行っている。しかしながら、高齢者でもあり、事実関係を確認したうえで、あっせんの場を通じて適切な解決を図りたい。	和解成立	○平成23年5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、当事者双方が合意し、4万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＞ 申立人は高齢であり、それまで投資経験がなく、積極的な投資意欲も認められない。また、定期預金の解約に抵抗もあったことが認められる。さらに被申立人は、高齢者にリスク商品を販売する際に家族の同席を求めるべきであったといえる。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
43	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	58	＜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。損益について質問した際に利益が出ていると虚偽の報告をし取引を継続してきた。取引前に保有していた有価証券の残高相当の損害金1,500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 虚偽の報告については認め謝罪した点は認めるが、その都度提案して申立人の了解のもとに取引してきており、無断で取引した事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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、810万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＞ 申立人は損害賠償として1500万円を請求しているが、問題となる期間の損害金は940万円であり、この金額を共通認識とし、以下の事項を確認した。 1) 申立人は、被申立人担当者に勧められるままの申立人名義の口座を開設し、同担当者に言われるままに売買を繰り返し、同担当者は一任を受けたものとして取引していた。 2) 同担当者は、途中から損害が発生していることを隠すため預かり明細書を改ざん・偽造し申立人に交付していた。 上記の事実によれば、ルールを逸脱したものであり損害賠償責任は免れないが、申立人は株式等の経験もあり、被申立人担当者の言うことを無批判に信用したのは軽率であることから、以上の事情を総合勘案すると、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。
44	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	62	＜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。損益について質問した際に利益が出ていると虚偽の報告をし取引を継続してきた。取引前に保有していた有価証券の残高相当の損害金5,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 虚偽の報告については認め謝罪した点は認めるが、その都度提案して申立人の了解のもとに取引してきており、無断で取引した事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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、2500万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＞ 申立人は損害賠償として5000万円を請求しているが、問題となる期間の損害金は2877万円であり、この金額を共通認識とし、以下の事項を確認した。 1) 申立人の妻は、被申立人担当者に勧められるままの申立人名義の口座を開設し、同担当者に言われるままに売買を繰り返し、同担当者は一任を受けたものとして取引していた。 2) 同担当者は、途中から損害が発生していることを隠すため預かり明細書を改ざん・偽造し申立人の妻に交付していた。 上記の事実によれば、ルールを逸脱したものであり損害賠償責任は免れないが、申立人の妻は株式等の経験もあり、被申立人担当者の言うことを無批判に信用したのは軽率であることから、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。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
45	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	28	<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。損益について質問した際に利益が出ていると虚偽の報告をし取引を継続してきた。取引前に保有していた有価証券の残高相当の損害金900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 虚偽の報告については認め謝罪した点は認めるが、その都度提案して申立人の了解のもとに取引してきており、無断で取引した事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年5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、450万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> 申立人は損害賠償として900万円を請求しているが、問題となる期間の損害金は504万円であり、この金額を共通認識とし、以下の事項を確認した。 1) 申立人の母は、被申立人担当者に勧められるままの申立人名義の口座を開設し、同担当者に言われるままに売買を繰り返し、同担当者は一任を受けたものとして取引していた。 2) 同担当者は、途中から損害が発生していることを隠すため預かり明細書を改ざん・偽造し申立人の妻に交付していた。 上記の事実によれば、ルールを逸脱したものであり損害賠償責任は免れないが、申立人の母は株式等の経験もあり、被申立人担当者の言うことを無批判に信用したのは軽率であることから、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。
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	67	<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た。値下がりしてきたので解約を依頼したが、強く止められ、更に値下がりし損失が拡大した。これにより生じた損失400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件投資信託を購入するにあたり、被申立人より本件投資信託の内容の説明を受けて理解したほか、投資信託に元本保証がないこと、自らの意思で解約できることも理解していた。また、被申立人が申立人の解約の申し入れを強く止めたという事実はない。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5月、紛争解決委員は、双方より事情聴取した結果、申立人と被申立人の主張が大きく食い違っていたため、被申立人に対し歩み寄りを検討するよう提案した。その結果、被申立人より、再度検討したが和解には応じられない旨の回答があり【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
47	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	42	＜申立人の主張＞ 被申立人の手数料稼ぎを目的とした無断売買、過当回転売買等により被った損害金940万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、約2年間のすべての取引が無断取引であるとの主張だが、申立人の配偶者が死亡後は申立人が残高を確認した経緯があり、すべて無断であるとの主張は認められない。一定時期から個別の取引の損益や取引の詳細を伝えなかったことはあるが、無断で取引を継続していた事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年5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、810万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＞ すべて無断であるとの申立人の主張は明確な証拠がなく認め難いが、一定時期以降、個別の取引の損益や取引の詳細を伝えなかったことがあるのは争いがなく、それまでの期間において一任勘定取引が行われ、その期間における売買回数、取引金額、損害のうちに占める手数料の割合等を考慮すると、被申立人担当者による一連の取引は適法性の観点から問題があると言わざるを得ない。以上の点を勘案すると、和解案で解決することが相当である。
48	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	48	＜申立人の主張＞ 20件の外国株の売買は、担当者が申立人に無断で売買したものである。担当者はその事実を認めており、発生した損害金130万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人と担当者間に黙示的な取引一任契約が成立していた。仮に、これが認められないとしても、申立人は本件取引の過程において、損失が発生していることを知りながら、その後の取引を行った経緯があり、これにより従前の取引を追認したものである。こうした事実から、これら取引効果は全て申立人に帰属するものであり、請求は成り立たない。	和解成立	○平成23年5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、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＞ 被申立人と申立人の間で取引一任契約が締結されたとする状況は認められない。また、申立人に対する本件取引結果、すなわち、損失発生 of 報告を行った際、申立人から原状回復を求める旨の申出がなかったということをもって、申立人が本件取引を追認したということも出来ない。他方、申立人は取引報告書の交付を受けながらも、これを放置しており過失が認められる。よって、和解案に示したとおり、申立人が2割、被申立人が8割負担することで双方が互譲し和解することが相当と考える。
49	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	64	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者の誤った説明により保有していた株式を売却できなかったため譲渡損失が計上できず、年間損益通算のための保有株式の売買が適切に行えなかった。そのために発生した損害金26万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 万全なサービスを求める顧客の立場からの請求であることは理解できるが、サービスや配慮不足を原因とする損害賠償請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年5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16万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者の説明不十分により損益相殺できなかったこと、及び、同担当者の確認不十分により買付け単価が平均化され、期待したほどの損益相殺ができなかったことは事実であり、和解案により和解することが妥当と考える。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
50	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	85	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有していた投信について実現損、評価損の報告をせず、より良い商品があると言葉巧みに乗換えを勧め、申立人に大きな損失を被らせた。発生した損害金890万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、配偶者とともに資産運用について自分の判断で投資してきた会社経営者である。被申立人担当者は、申立人が保有していた投信の損益状況について資料を持参して説明した経緯があり、実現損、評価損を把握できる立場にあった。乗り換えた投信についても、当初他社から提案があったもので、当社でも取り扱っている旨説明したところ、申立人の判断で購入を決めたものである。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年6月、紛争解決委員は、被申立人が勧誘時に詳しく説明を行ったとの立場を主張し続ける以上、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】
51	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	83	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有していた投信について実現損、評価損の報告をせず、より良い商品があると言葉巧みに乗換えを勧め、申立人に大きな損失を被らせた。発生した損害2,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、会社経営者である配偶者とともに資産運用について自分の判断で投資してきた。被申立人担当者は、申立人が保有していた投信の損益状況について資料を持参して説明した経緯があり、実現損、評価損を把握できる立場にあった。乗り換えた投信についても、当初他社から提案があったもので、当社でも取り扱っている旨説明したところ、申立人の判断で購入を決めたものである。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っせん手続を打ち切り)	○平成23年6月、紛争解決委員は、被申立人が詳しく説明したとの主張をくつがえすことはなく、当事者双方の主張には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】
52	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	59	<申立人の主張> 投資信託を勧誘された際に、商品内容、リスク等について十分な説明を受けず、安全なものと認識して購入したが、元本を大きく欠損した。発生した損害金900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から、使途予定のない資金があるので良い商品があれば紹介してほしい、との申し出があったため本件投信の購入を勧めた。その際、資料をもとに商品内容等について詳しく説明した結果、申立人の判断により購入したもので、損害賠償には当たらず、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6月、紛争解決委員は、被申立人が説明義務違反を認めておらず、和解に応じる考えがないことを強く申し出たため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
53	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	男	68	<申立人の主張> 平成16年に特定口座へ移行手続きをした株式について、平成22年12月の被申立人からのクロス取引の勧誘で移行処理がなされていないことが判明した。そのため、みなし取得価格行使可能期限の平成22年12月中にクロス取引を余儀なくされた。そのために生じた損害90万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が主張する時期に特定口座への預け替え依頼を行った事実は認められるものの、被申立人がこれを受領したのは平成17年1月6日であり、申立人の手続きが所定の期限に間に合わなかったために預け替えが出来なかったと考える。しかし被申立人の過誤により特定口座への預け替え処理が行われていなかった可能性もないとは言えないため、あっせん手続きにおいて妥当な解決を希望する。	和解成立	○平成23年6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、被申立人が申立人に対し90万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件取引に関連する客観的な事実等を考慮すれば、申立人は期限に間に合って特定口座への預け替えを依頼したが、被申立人が何らかの手違いでこれを行わなかった事務処理の不執行があったと見るべきであり、本来、申立人は株式のクロス取引を行う必要がなかったと考えられる。よって、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。
54	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	女	66	<申立人の主張> ユーロ円建てのCB債を勧められ、満期には全額返還となると言われて100万円購入したが、発行体が破たんし、元本が8割近く欠損した。勧誘時に本件債券の格付けが「B+」と説明されたが、被申立人担当者から「あまり気にしないでいい」と言われた。本件債券が安全であるかのような不適切な勧誘により損失を被ったため、発生した損害金90万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 勧誘時に本件債券について、格付けが「B+」であることを含め、詳細を説明したうえで、申立人の判断で購入したものである。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年6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25万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は、リスク商品への投資経験が豊富であるとは言い難く、被申立人担当者が、発行体の倒産懸念はないことを強調し過ぎたと言わざるを得ない。他方、申立人は、本件債券の格付けが「B+」であることを告げられており、それがどういう意味であるのかを質問する余地はあったと考えられることから、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。
55	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	73	<申立人の主張> 高齢であるにもかかわらず、30年満期のデュアルカレンシー債などを勧誘され、リスク等について詳しい説明を受けないまま契約したが、大きく元本割れした。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、高齢とはいえ、株式、債券、投信、外国証券への投資経験が豊富であり、本件商品についても償還日、為替変動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、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6月、紛争解決委員は、本件債券は申立人の投資経験からみれば適合性の観点からして勧誘すべき商品ではなかったと考えられるとの見解を示し、被申立人に対し本件債券の買取金額を検討してもらうよう促したが、双方とも歩み寄りの余地が一切なく【不調打ち切り】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
56	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＞ 詳しい説明を受けないまま言われるがままに条件付き元本確保型投信を購入したが、元本を大きく欠損した。投資経験のない者に対する不適切な勧誘であり、発生した損害金800万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に対して元本が確保される条件等について十分説明したうえで申立人が自身の判断で購入したものであり、適合性についても資産状況、理解度等を確認のうえ勧誘している。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年6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、実質損失の45%程度を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人は投資経験がなく知識もない。仮に説明を受けたとしても内容を理解できるような人ではないという印象である。よって、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。
57	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	86	＜申立人の主張＞ 保有していた国債が満期償還され、しばらくそのままにしておくことを希望していたにもかかわらず、担当者から投資信託の購入を勧められ、言われるままに購入した。 担当者の説明が短時間で重要事項に関する説明がなく、そのため購入した投信は国債と同様、国が保証するものかと思い購入した。投信購入により生じた損失110万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者が商品内容やリスク説明を行わずに勧誘行う事はありません、申立人から目論見書の交付及び商品説明を受けた旨の確認書に署名及び捺印をもらっている。したがって、商品説明は適切に行われたと認識しており、申立人の請求に応じる事は出来ない。	一方の離脱 (申立人による取下げ)	○平成23年6月、申立人は、投資信託の勧誘時に担当者から十分な説明を受けなかったため、リスクを理解せず購入したことにより、被った損失について賠償請求する旨の主張であったが、被申立人から提出された資料によれば、当該投資信託により申立人が得た分配金を考慮した場合、申立人に実際には損失が発生しておらず、申立ての趣旨となる損失の発生がなかったため、申立人による【あっせんの取下げ】
58	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	79	＜申立人の主張＞ 購入した投資信託の損益について、誤った説明を受けたことにより、申立人は売却時期を誤り、損失が拡大した。発生した損害金30万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 損益に関する申立人からの照会に対して、あくまで前営業日時点の評価額である旨説明のうえ数値を知らせ、かつ、手数料が差し引かれる点も説明している。したがって、申立人の請求には応じられないが、あっせんの場において円満な解決を図りたい。	和解成立	○平成23年6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、15万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＞ 仮に申立人の主張どおりであったとした場合、売却の意思表示に錯誤があったことになり、売買契約の無効が成立する。あっせん手続において、事実認定はできないものの、当事者双方が早期の解決を望んでいるので、双方の主張の間を取った金額での和解案により解決することが妥当であると考え。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
59	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	64	＜申立人の主張＞ 安全かつ確実な商品であると言われ、詳しい説明がないまま投資信託を勧誘された。長期の商品は避けたい旨、担当者に申し出たところ、満期まで保有すれば元本が保証されると言われ購入したが、実際には元本割れした。説明義務違反であり、発生した損害金470万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 販売用資料等に基づいて商品内容、リスク等について十分説明を行い、申立人の判断により購入したもので、元本が保証されるという話は、別の保険商品と混同していると思われる。請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年6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、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＞ 被申立人担当者は、所定の説明を行ったと推認されるが、顧客属性に応じて商品性、具体的リスク等について申立人が理解できる程度の説明を行ったかどうか疑わしい面がある。他方、申立人は資料を見たことを認めており、全くリスクのない安全な商品ではないことを認識する機会があったと思われる。以上の事情を勘案し、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。
60	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	85	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者より勧められて2本の投資信託を購入したが、購入時の説明が十分でなかったため、申立人は想定外の損失が発生した。この投信購入により発生した損失160万円について損害賠償を請求する。 ＜被申立人の主張＞ 申立人が説明義務違反を主張する投資信託のうち1本は被相続人である夫が購入したものであり、申立人の主張は事実と異なる。もう1本の投資信託は申立人が購入したものであるが、被申立人担当者は商品説明と共にリスクを十分に説明し、申立人は自身の判断で買付を決断し、現在に至るまで保有を継続しているものである。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)	○紛争解決委員は、申立人の夫(被相続人)は取引経験豊富であったものの、申立人は取引経験が無きに等しく、知識・能力に乏しい申立人に対して正味30分～40分の説明をもって説明義務を果たしたと言えないとの見解を示し、被申立人に譲歩を求めたが、被申立人は全く問題はなかったとの立場を主張し、譲歩の余地がなく【不調打ち切り】
61	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	60	＜申立人の主張＞ 保有していたトルコ・リラ建て仕組債の乗換えを勧められ、詳しい説明を受けないまま南ア・ランド建て仕組債及びブラジル関連の投信を購入させられた。発生した損害金80万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に対して、トルコ・リラ安の懸念があり、リスク分散のための乗り換えを勧めたところ、興味を示したため、資料を用いて十分説明し、申立人の判断により購入したもので、説明義務違反の事実はないと認識している。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年6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、受領済の分配金等を控除した実質的な損失額9万のうち5万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「申立人は説明を受け良く理解したとして自分の意思で発注し、被申立人は慎重に発注しているので注文は成立している。」と主張するが、申立人は当時心因反応の症状がありランド債等の商品内容を正確に理解できなかったと思われる。一方申立人はこの症状について被申立人に伝えておらず、被申立人は察知できなかったと思われる。よって、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。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
62	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	67	<申立人の主張> 知識・経験がないにもかかわらず外国株取引及び国内株の信用取引を勧められ、一部については無断売買された。発生した損害金300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、中国や米国の株式及び信用取引を紹介した際に、個別にくわしく説明し、申立人本人の判断により取引を開始している。信用取引に関しては取引一任勘定取引を行っているが、無断売買の事実はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年6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、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> 本件紛争のうち信用取引については、被申立人は、無断売買の事実を否定するものの取引一任勘定取引の事実があったと一定の非を認めている。両当事者間で一任契約があったかどうか認定できないが、申立人が信用取引のリスクを理解していたとは認め難く、重大な問題があったと言える。また、外国株式取引については、双方の主張が対立しているが、一般的にみて外国株式の企業内容等の情報について国内株式に較べて得にくいことから、申立人の属性等を考慮すればまったく問題のない取引とは言い難い。他方、申立人においても、被申立人担当者を信頼していたことから安易に勧誘に応じた面が見受けられることから、自己責任原則の観点から一定の非がある。以上の事情を総合勘案すると、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。
63	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	37	<申立人の主張> 破たんにより特定口座で管理されていた国内株式の無価値化によるみなし譲渡損失の繰越控除について誤った説明を受けたため、その適用を受けることができなかった。繰越控除の適用により得たであろう金額の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者の誤った説明により本件株式を売却する機会を逸したのは事実であるが、現時点では具体的な取引による譲渡益が生じていない点を踏まえ、あっせん場で解決の糸口を探りたい。	和解成立	○平成23年6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で【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件紛争が被申立人担当者の誤った説明に起因するのは争いが無いが、譲渡損失の繰越控除の適用については、申立人自身で事実確認が行えるものであることを考慮すると、申立人にも相応の過失がある。以上の事情を勘案し、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。

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
64	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	73	＜申立人の主張＞ 国内株について、被申立人から配当金が年35円との説明を受けたが、これは、古い資料に基づく間違った説明であり、正しくは年20円であった。申立人は、高配当を好感して購入したもので、約定取消し、原状回復のための損害金17万円(申立て時の評価額をもとに算定)賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者が誤った説明を行ったのは事実で、約定直後に、誤情報を理由に約定取消の要請があれば手続きは可能である旨説明していたが、申立人は「分かった」と約了解の意を伝えてきた。その後、申立人から約定取消の申し出を受けたのは約定後20日が経過したときで、そのときは、東日本大震災などの影響により株価が大きく値下がりしていた。それまで6回ほど来店していたが、本件株式について約定取消等の要請は一度もなかった。申立人の約了解は明らかであり、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年6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、25万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、誤った情報に基づき受注したことを認めており、約定成立時に申立人に対し、約定取消しは可能である旨告げ、申立人の判断に委ねる必要があったと考えられるが、約定取消が可能であるとまでは告げず、申立人から約定取消の申し出がなかったことだけをもって申立人が追認したと判断するのは適当であるとはいえない。一方で、申立人は、約定後、直ちに取消しを求めるなり、売却を申し出るなりの選択ができたはずだが、結果的に継続保有したことは投資家として責任がある。以上の事情を勘案すると、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。
65	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	68	＜申立人の主張＞ 有価証券届出書の届出効力発生日以前に債券を買い付けたが、違法であり、約定の取消し及び発生した損害2万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 本件の買付け約定そのものは、募集の届出効力発生日に目論見書を交付してなされたもので、有効である。商品説明についても不備は認められず、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23年6月、紛争解決委員は、有価証券届出書の効力発生前の違法取引であったという事実は認められず、適合性原則に反しているとも認められないとの見解を示した上で、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】
66	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	69	＜申立人の主張＞ CDOエクイティを勧められ、リスク等について詳しい説明がないまま購入した。購入後、デフォルトが発生したが、その後幾度となく時間の経過により回復が見込めるとの虚偽の説明をされ、損失が拡大した。発生した損害金14万米ドル(約1200万円)の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、1999年1月に口座開設し、外債を中心の1億円を超える投資をしてきた大口個人投資家であり、本件商品を提案した際には、外貨での投資意向を示したため、資料をもとに商品概要、優先劣後構造、ポートフォリオのサイズ、担保資産のプロフィールその他年間デフォルト率と元本割れリスクの関係等について詳しく説明を行ったところ、申立人の判断で購入に至ったものである。2007年8月にデフォルトが発生したが、その際も適切な説明を行っている。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6月、紛争解決委員は、和解の可能性を探り、双方に持ち帰り検討させたが、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】

あっせん状況(平成23年 4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
67	売買取引に関する紛争	過当売買	株式	女	71	＜申立人の主張＞ 投資経験が乏しい申立人に対して、担当者は、いわゆる新興市場に上場している株式や新興市場銘柄などで構成される投資信託等を十分な説明をしないままに過当に勧誘し契約させた。これにより発生した損害金800万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者は申立人の投資意向を取引の都度確認したうえで取引しており、過当勧誘の事実はない。また、取引は、新興市場に上場する銘柄の持つ値動きが大きい点といった特性等を説明のうえ申立人の判断により売買している。よって、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23年6月、紛争解決委員は、和解案の提示が可能かどうか探ったが、当事者双方の主張には大きな隔たりがあり、また、被申立人が訴訟になることを想定しつつ対応するなかで、あっせん手続における和解成立の見込みは困難であると判断し、【不調打ち切り】