

あっせん状況(平成24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)

平成24年10月から12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、43件である。うち、和解事案は17件、不調打ち切り事案は24件、あっせん申立取下等事案は1件、その他は1件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争32件＞、＜売買取引に関する紛争9件＞、＜事務処理に関する紛争2件＞であった。その内容は、以下のとおりである。

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

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

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	77	＜申立人の主張＞ 認知症と診断されたため運用を中止することとし、その後に白内障の手術をした後は、申立人自ら単独で何も出来ないような状況下、3回に亘って外債を購入させられている。申立人は、全く記憶がない。このような状況で取引が行われ、発生した損失約90万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 1回目の外債の購入は申立人が来店し豪ドル建ての商品を希望し、2回目、3回目の購入は被申立人担当者が申立人を訪問して勧誘したところ、それぞれ豪ドル建て債券の購入に至った。したがって、無断売買も適合性原則違反も存在しないため、申立人の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【あっせんの取り下げ】
2	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	89	＜申立人の主張＞ 被申立人の仲介先である証券会社に申立人の亡母が開設した口座において、被申立人担当者が当該亡母の意向を無視して株式の売買を繰り返した。無断売買、手数料稼ぎであり、過当取引に当たるもので、発生した損害金130万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、その都度申立人の亡母に意向を確認したうえで株式売買を執行しており、当該亡母の意向を無視した取引との申立人の主張は失当である。	和解成立	○平成24年10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＞ 申立人の亡母の経歴、年齢からすると、株式を含む金融取引に対する十分な知識を有していたとは言えず、積極的にリスクをとって利益拡大を目指すような投資意向があったとも認められない。本件取引が過当取引とまでは言えないまでも、株式取引期間中、当該亡母が入院していた期間があったこと等を考慮すると、被申立人担当者がもっぱら主導し売買してきた疑いを否定することはできない。他方

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
3	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	89	<申立人の主張> 申立人の亡母が被申立人に開設した口座において、被申立人担当者が当該亡母の意向を無視して株式の売買を繰り返した。無断売買、手数料稼ぎであり、過当取引に当たるもので、発生した損害金860万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の亡母は、被申立人の口座を開設して以来、30年以上の投資経験があり、投資意向は「積極的値上がり重視」であることを確認している。被申立人担当者は、その都度、当該亡母に相場の状況や投資意向等を確認したうえで本件株式取引の売買を執行しており、当該亡母の意向を無視した取引との申立人の主張は失当である。	和解成立	○平成24年10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、350万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> 申立人の亡母の経歴、年齢からすると、株式を含む金融取引に対する十分な知識を有していたとは言えず、積極的にリスクをとって利益拡大を目指すような投資意向があったとも認められない。被申立人担当者が当該亡母に勧誘した取引は短期間に頻繁に売買を繰り返すものであり、当該亡母の属性を考えると、当該亡母自身の判断で行った取引とは考えにくく、当該担当者の主導で行われていたと認めるのが相当である。他方、当該亡母が高齢とはいえ、理解力、判断力が著しく低下していたとは認められず、当該亡母にも相応の過失があったと言わざるを得ない。以上の点を勘案し、和解案での解決が妥当と考える。
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	64	<申立人の主張> 精神障害を患っており、その旨申告していた申立人に対し、被申立人担当者は「損はしない、絶対に儲かる」等と断定的判断の提供を行い、投信や債券を勧め、その結果、損失を被らせた。本件は適合性原則に著しく反するものであり、発生した損害金約130万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人を初めて訪問した際、申立人は他社で有価証券取引を行っていること及び複数の銀行で外貨預金を保有していることを聴取しており、申立人は、常日頃から自身の投資方針に沿って商品を選択しているとの認識であった。本件申立ての対象となっている投資信託についても、担当者は目論見書等を交付のうえ十分に時間をかけて説明を行い、申立人自身の判断により購入に至っている。なお、本件投信の購入前、申立人から精神障害であるとの申告は受けておらず、その事実を知った時点以降は、当社から新規買付提案は一切行っていない。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24年10月、紛争解決委員は、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】
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	68	<申立人の主張> 「ボーナス配当が受けられる」などの虚偽の商品説明により勧誘され、かつ分配型の投資信託の特性の説明がないまま、投資信託を購入した。よって、その後の値下がり等により発生した損失につき、約140万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人において長年証券取引を行っており、分配型投資信託への投資経験もあり、商品の仕組みやリスクについては十分理解していた。本件勧誘時においても、被申立人担当者は、目論見書等の必要書類を交付し、商品内容及びリスク、コスト等について説明を行った上で買付を受注したものであり、勧誘、販売のプロセスは適切に行われたものと認識している。よって、申立人の請求には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24年10月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	76	<申立人の主張> 被申立人担当者から「利息の良い商品があります」と言われ、詳しい説明を受けないまま仕組みが複雑で難解な債券を次々と勧められ合計7本の仕組債を購入したが、いずれも元本を大きく欠損し損害を被った。高齢者への不当な勧誘であり、発生した損害金約1億4,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、平成8年4月に当社に口座を開設して以来、本件債券を取引する前に同様の仕組債等への投資経験があるが、本件各債券についても、被申立人担当者は、目論見書等をもとに詳しく説明を行い、申立人の理解を得たうえで契約に至っている。説明義務を果たしており、適合性の問題もなく、請求には応じることができない。	和解成立	○平成24年10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、950万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> 双方の事実主張に大きな隔たりはあるが、本件各仕組債はその特性上、元本がゼロになる危険があること、過去に同様の商品を購入した経験があるとしても商品特性を十分理解していたとは言えないこと、申立人が比較的短期間に合計1億円を優に超える商品を複数購入していること等からすれば、被申立人担当者による勧誘には十分な配慮があったとはいえない。なお、申立人は、現在においても本件各仕組債を保有している状況から、損失額の算定が困難であり、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考え。
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	40	<申立人の主張> 被申立人担当者から他社株転換条項付社債を勧められ、償還時に株価が購入時の60%以下にならないと元本は保証されるため、十分に安全な商品であるとのみ説明され購入したが、実際には80%を下回れば株式で返還される条件であることがわかった。虚偽の説明による契約は無効であり、発生した損害金70万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件債券について、転換価格は80%であり、「60%」と誤った説明を行った事実はなく、賠償に応じることができないが、あっせん場で協議する用意はある。	和解成立	○平成24年10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、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> 商品説明に関して、双方の主張に隔たりはあるが、被申立人は申立人本人に直接説明を行っておらず、説明義務を果たしたとは言えない。他方、申立人も、申立人の母親から話を聞いたのみで被申立人担当者に何ら説明を求めることなく目論見書を受領しており、相応の落ち度はある。以上の点を勘案し、双方の過失割合を5割とすることで和解することが妥当と判断する。
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	39	<申立人の主張> 被申立人担当者から他社株転換条項付社債を勧められ、償還時に株価が購入時の60%以下にならないと元本は保証されるため、十分に安全な商品であるとのみ説明され購入したが、実際には80%を下回れば株式で返還される条件であることがわかった。虚偽の説明による契約は無効であり、発生した損害金約50万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件債券について、転換価格は80%であり、「60%」と誤った説明を行った事実はなく、賠償に応じることができないが、あっせん場で協議する用意はある。	和解成立	○平成24年10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、約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> 商品説明に関して、双方の主張に隔たりはあるが、被申立人は申立人本人に直接説明を行っておらず、説明義務を果たしたとは言えない。他方、申立人も、申立人の義母から話を聞いたのみで被申立人担当者に何ら説明を求めることなく目論見書を受領しており、相応の落ち度はある。以上の点を勘案し、双方の過失割合を5割とすることで和解することが妥当と判断する。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
9	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	女	82	<申立人の主張> 被申立人担当者は、金融商品の知識・経験のない申立人に対し、利回りの良さを強調して、リスクについて形式的な説明を行ったのみで、申立人の亡夫から相続し保有していた株式を売却させ、高リスクの投信や仕組債などを次々と勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約3,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は専業主婦ではあるが、当社に口座を開設する際に「投資経験は株式5年以上、投資目的は値上がり益追求、資金性格は余裕資金」と申告しており、適合性原則に反していない。また、本件各商品を提案した際には、商品内容、リスク等について詳しく説明を行っており、その都度、申立人の理解度を確認したうえで、確認書に署名・捺印を得ている。よって、申立人の請求は失当であり、応じることができない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年10月、紛争解決委員は、双方の主張が真っ向から対立しており、被申立人が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の判断から【不調打ち切り】
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 円安の為替リスクのヘッジニーズがないにもかかわらず、担当者からクーポンスワップ取引を勧められ契約したが、急激な円高により損失が拡大している。適合性原則違反であり、既払いの損失の賠償及び解約した場合の清算金の支払義務がないことの確認を求める。 <被申立人の主張> 中国からの米ドル建ての輸入によって為替リスクを負っており、申立人に本件取引のニーズを確認している。商品内容等について、資料をもとに十分時間をかけて説明し、契約に至っている。申立人は他行でも同種のデリバティブ取引を契約しており、本件取引も申立人にとって実需に沿った必要な取引であったと認識している。申立人の主張は不当であり、要求に応じることができない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年10月、紛争解決委員は当事者双方の主張及び和解の水準に大きな開きがあることから、あつせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	77	<申立人の主張> 被申立人より日経平均株価連動デジタル・クーポン債を購入する際、途中売却の元本棄損リスクについては日経平均株価の変動による損益がある場合もあるとのみ言われていたが、実際には日経平均株価の変動以外の要因で損失が生じた。購入時にそのような説明がなかったため、損失約150万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券が元本保証ではないこと、途中売却する場合は元本が著しく棄損する可能性があることも含め本件債券の商品内容およびリスクを十分に説明し、申立人もかかるリスクを理解した上で買付を申し込んでいるため、説明義務違反は存在せず、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年10月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に相当な隔たりがあり、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みないと判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	80	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人本人の意向を確認せずに、申立人が保有していた外国債8銘柄を売却し、株式投資信託を購入させた。申立人の意向に反する不当な売買であり、原状回復及びそれに要する費用320万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対し、申立人が保有していた外国債8銘柄の評価額等の現状や今後の為替動向、海外市況の見通し等を説明し、いずれも不透明な要素が多いことから、運用が順調な投資信託への乗り換えを提案したところ、申立人が同意し、それぞれ売却・買付に係る書面に署名・捺印をしたうえで被申立人に提出している。本件は申立人の承諾のもとに行った正当な取引であり、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年10月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人に和解の意思がまったくないことから、和解成立する見込みがないと判断して【不調打ち切り】
13	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	女	76	<申立人の主張> 約6年間に、被申立人担当者の主導による株式投信、国内株式、外国株式の著しい回転売買が繰り返され、大きな損失を被った。高齢で知識・経験の乏しい申立人に対する過当売買であり、適合性原則に反する行為である。発生した損害金約3,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、昭和46年に当社の口座を開設して以来、投信、債券等の売買を行ってきた投資家であるが、本件紛争の対象となっている投信、株式等については、被申立人担当者がその都度申立人の意向を確認したうえで申立人の判断により売買しており、結果については申立人の自己責任であると言わざるを得ない。	和解成立	○平成24年10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、580万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> 双方の主張に乖離があるものの、被申立人担当者に信頼を寄せていた申立人に対し、過度に積極的に働きかけ売買を行わせたことについて、被申立人側に相応の責任があると言える。一方で、担当者を信用し、取引内容をよく認識しないまま承し、取引を継続した申立人にも一定の過失がある。和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であるとする。
14	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	女	69	<申立人の主張> 「リスク商品は買いたくない」と伝えたが、詳しい説明がないまま「大丈夫です。損はさせません」と勧められ、投資信託を1,000万円購入した。その後、元本が大きく欠損した。不当な勧誘であり、発生した損害約550万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者から本件投資信託の購入を提案したのは事実である。その際、商品内容やリスク等について、資料をもとに十分時間をかけて説明を行い、申立人の理解度を確認したうえで契約に至っている。「損はさせません」等と発言した事実はなく、請求に応じる用意はない。なお、本件取引による申立人の損失額は約450万円であり、約550万円の請求は不当である。	和解成立	○平成24年10月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約45万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、担当者に勧誘された際に、100万円程度であれば購入してもよいと応じていたところ、10倍にあたる1,000万円も購入させたことは、申立人の資産状況から適切であったとは言いがたい。しかしながら、担当者は、商品内容、リスク等については所要の説明を行ったと思われ、申立人に相応の過失はあったと言える。以上の点を勘案し、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。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
15	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	74	<申立人の主張> 株式の無断売買による損失及び断定的判断の提供による過当売買により被申立人が得た手数料の合計2,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 一部の銘柄については、被申立人の当時の担当者が申立人に無断で取引し、損失補てんを行った事実があり、行政当局に事故報告を行ったが、それ以外の取引について断定的判断の提供との主張については具体性に欠けるため、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24年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん話し合いによる解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	78	<申立人の主張> 他社株転換社債（EB債）という複雑な仕組みの債券を勧められたが、本件EB債は3つの株式を対象銘柄としており、3銘柄のうち最も下落した銘柄の株価に応じた損失が発生することになる商品である点を含め、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けずに購入した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、元大手企業の取締役を歴任した人物であり、被申立人においても株式、投信、外貨建て債券等に幅広く投資してきた顧客である。他の複数の証券会社や金融機関でも株式、投資信託等を豊富に取引してきたことを申立人自身から聴取している。本件EB債について、所要の説明は行っており、申立人の理解・納得を得て契約したものであり、申立人の主張には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り）	○平成24年11月、紛争解決委員は、双方の主張を慎重に聴取した上で、解決の糸口を探ったものの、当事者双方の主張には大きな隔たりがあり、また、本件申立人の属性等を勘案すると、歩み寄りには困難であると判断し、【不調打ち切り】
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	71	<申立人の主張> 他社株転換社債（EB債）という複雑な仕組みの債券を勧められたが、本件EB債は3つの株式を対象銘柄としており、3銘柄のうち最も下落した銘柄の株価に応じた損失が発生することになる商品である点を含め、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けずに購入した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金550万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、昭和62年に当社に口座を開設して以来、株式、投信、転換社債、外貨建て債券、二重通貨建て債券（デュアルカレンシー債）等に投資してきた顧客である。本件EB債についても、所要の説明は行っており、申立人の理解・納得を得て契約したものであり、申立人の主張には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り）	○平成24年11月、紛争解決委員は、双方の主張を慎重に聴取した上で、解決の糸口を探ったものの、当事者双方の主張には大きな隔たりがあり、また、本件申立人の属性等を勘案すると、歩み寄りに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	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者から取引を提案され契約したが、本件商品の性質、リスク等の具体的説明が不十分かつ不適切であった。結果として多額の損害を被ったが、本件取引は、クレジットイベントが発生した場合に申立人が多額の損失を被る反面、クレジットイベントが生じる可能性が低下した場合には、被申立人は利息支払いを継続しなければならない。被申立人はこうしたリスクを回避するため、早期終了条項を権利行使し、取引を任意に終了することができるという、極めて不平等な取引である。一般の投資家には理解困難な商品を勧めた被申立人に対して、発生した損害金の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、これまで通貨スワップ等のデリバティブ商品等に投資してきた機関投資家であり、申立人にとって本件取引は決して理解困難なものではなく、被申立人担当者の説明に対して条件について自らの希望を述べるなど十分理解する能力を有していた。適合性の問題もなく、説明義務を果たしており、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成24年11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一定の賠償を行うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件取引にかかる商品は、複雑でハイリスクではあるが、申立人の担当者も相当の知識を有していたことでもあり、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である。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<申立人の主張> 豪ドル建てクーポンスワップ契約を締結するにあたり、被申立人は、円高に振れた場合の予想損失額等の説明が具体的に行われない等の説明義務違反、代表権を有しない役員に記名・押印させている無権代理の瑕疵及び申立人の当時の税引後利益に比べて多額の担保を固定させる契約をさせた適合性原則違反があった。よって、本件契約の支払済み解約清算金相当額8,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、当該役員を運用担当者として被申立人に届け出ており、無権代理人による契約が行われた事実は存在しない。本件契約締結に際しては同取引に伴うリスク等を十分に説明しており、かつ、申立人は本件契約以前に自ら円安を予想して通貨オプション契約を3回に亘って行っていることなどから、説明義務違反及び適合性原則違反との主張は認められない。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つせん手続を打ち切り)	○平成24年11月、紛争解決委員は、申立人の主張には無理があり、当事者双方に歩み寄る余地がないと判断し【不調打ち切り】
20	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	70	<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の売却指示に従わず、その後何度も指示を繰り返し、ようやく売却できたが、当初指示を出したときより値下がりし、損失を被った。被申立人は、担当者の不適切な行為を認めている。発生した損失額480万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の売却指示に対する被申立人担当者の対応について問題があったと認識しているが、当初の売却指示日等に関する認識の相違や過失相殺もあるものとする。したがって、あつせんの場合において協議したい。	和解成立	○平成24年11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> 申立人の売却指示に対する被申立人担当者の対応は問題であるものの、申立人の最初の売却指示日以降に拡大した損金部分が損害額となる。については、双方互譲のうえ、和解案に示した和解金により解決することが妥当と考える。
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	64	<申立人の主張> 投資信託の勧誘にあたり、被申立人担当者は電話で簡単な説明を行ったのみで、リスク等について何ら説明がないまま購入させた。また、購入後においても、あたかも利益が生じているかのような言動に終始し、損失が生じているとの事実を正確に伝えなかった。よって、本件投信により生じた損失約260万円につき、賠償を求める。 <被申立人の主張> 約定時の被申立人担当者の説明に一部不十分な点があったことは否定できないものの、投資対象商品には時価が存在し、日々変動するものであることは申立人自身、ある程度認識があったはずである。毎月送付していた「収益分配金のお知らせ」において、本件投信の基準価額の記載があり、申立人自身損益状況を確認できたはずであるものの、紛争の解決のため、あつせんの場合を通して真摯に話し合いたい。	和解成立	○平成24年11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、76万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、本件投信勧誘時の説明が不十分であったことを認めている。その一方で申立人は本件投信の時価が日々変動するものであることを認識しており、被申立人から送付される取引残高報告書等でその基準価額を把握することが可能であったことを考慮すると、双方互譲のうえ、和解案により解決することが妥当である。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
22	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> 銀行からの紹介で被申立人から投信を勧められ、株式投資等は一度も経験がなかったため不安であったが、担当者の「絶対に安全です。安心してください」という言葉を信じ、詳しい説明を受けないまま購入した結果、元本を大きく欠損した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金290万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の実兄から「妹には余裕資金があるので一緒に話を聞かせたい」との話があり、両名で来店することとなったが、被申立人担当者が両名に商品の説明を行ったところ、実兄が「妹にはこの商品が合っている」と申立人に強く勧め、購入することになった。「絶対に安全です」という断定的判断を提供した事実はなく、請求に応じるのは困難だが、あっせん場で協議する用意はある。	和解成立	○平成24年11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> 被申立人担当者は、申立人に対し所要の説明を行い、それに対して申立人も承諾したうえで購入したと思われるが、申立人に投資経験がなく、資産の大半を本件商品の購入に充てていることを考慮すると、申立人の適合性について慎重な確認がなされたかどうか疑わしい。以上の点から、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考ええる。
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	66	<申立人の主張> 銀行から被申立人を紹介され、投資信託の勧誘を受けた。それまで、株式投資等は一度も経験がなかったため不安であったが、担当者の「絶対に安全です。安心してください。」といった言葉を信じ、詳しい説明を受けないまま購入した結果、元本を大きく欠損した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金470万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、勧誘時、商品内容、リスク等について資料に基づき十分な説明を行っている。申立人の主張する「絶対に安全です」といった断定的判断を提供した事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成24年11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、申立人に対し所要の説明を行い、それに対して申立人も承諾したうえで購入したと思われる。しかしながら、申立人が投資経験のない妹にも本件商品を勧め、申立人と同時に妹が契約をしていることなどの経緯から、申立人が本件商品について安全で、元本が大きく欠損するような商品ではないと思い込んだまま契約に至った可能性も否定できない。また、申立人の資産運用に関し、本件取引の商品性や投資金額が適切であったかどうかについても疑問が残る。以上の点を勘案し、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考ええる。
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	80	<申立人の主張> 被申立人担当者は、実際には流動性が低く売却が困難なものであるにもかかわらず、流動性が高く容易に売却できる旨の虚偽の説明を行い、申立人を誤認させ複数の仕組債を購入させた。被申立人に対して、不法行為に基づく損害賠償として1億8,000万円の支払いを求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張は、被申立人に説明義務違反があったとする具体的内容及び当該説明義務違反によって生じたとする損害額の算定根拠が不明確であり、被申立人による主張及び反論の前提を欠くものであるが、いずれにせよ、被申立人担当者は本件商品の勧誘に際し、説明義務違反はなかったと認識しており、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年10月、紛争解決委員は、双方の主張を慎重に聴取した上で、解決のための歩み寄りを促し、和解案の提示を試みたが、和解金額について双方の主張に隔たりが大きく、話し合いによる解決の見込みがないものと判断して【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	79	<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、商品内容、リスク等について詳しい説明をせず、高利回りであることを強調するのみで、次々と投資信託を購入させ、多額の損失を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金330万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、平成18年2月に当社に口座を開設して以来、国債、社債、仕組債、株式投信等に投資してきた投資家であるが、被申立人担当者に対して「より有利な分配利回りの投信に投資していきたい」と意向を伝えてあったもので、本件各投信については、その都度、商品内容等を説明したうえで、投資元本を割り込む可能性があることを理解したうえで申立人の判断で購入してきている。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つせん手続を打ち切り)	○平成24年11月、紛争解決委員は、双方より事情聴取をした結果、和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
26	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	63	<申立人の主張> 保有している外国株式の有償増資について、被申立人担当者から権利取得可能との情報を提供されたため、端数株数のみ売却し、大口株数は売却せずに権利を取得した後、当該権利を売却し差額を受け取る方針を立てたが、権利を売却した代金が振り込まれなかったため照会したところ、増資の権利は取得できないことが判明した。誤った情報を提供されたことで、権利落ちによる損失を被った。権利落ち前に売却した場合との差額約140万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、「権利付最終日で有償増資の権利は売却のうえ、株主には決済代金が後日入金される」と誤った情報を提供したのは事実であり、申立人が本来得られるであろうと期待した利益相当分について支払う用意があるが、その算出方法についてはあつせん場で協議したい。	和解成立	○平成24年11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> 本件株式について、オープンオファーという方法による有償増資の発表があったが、これは、日本国内居住者は法令により払込みができず、この権利を行使することも売買することもできない方法であった。被申立人担当者の誤った説明により申立人が被った損害について、申立人がオープンオファーの内容を正確に理解すれば、権利確定前に売却することが一般的な処理方法であり、権利確定後の安価で再取得が一般的とはいえないものの、申立人は端数株分につき現に買い戻していることから、売却しなかった大口株数についても買い戻していたと考えるのが相当である。よって、被申立人の過失の大きさに照らし、和解案で解決することが妥当と考える。
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	50	<申立人の主張> 被申立人担当者から、初めは普通社債を購入したが、「これからはオーストラリアです」等とリスクの高い仕組債を勧められ、詳しい説明がないまま購入した。その後、仕組債から投信への乗換えを勧められたが、その際もメリットのみを強調され、リスクについての説明がなかった。そもそも被申立人から案内される商品は「損失の出ない商品」であることを前提に提案を受けていたものであり、不当な勧誘である。よって、発生した損害金900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、いずれの商品を提案したときも、そのメリット・デメリットを詳しく説明したうえで申立人の理解・納得を確認のうえ約定しており、「損失の出ない商品を前提としていた」との主張は不知で、請求に応じることはできない。なお、申立人は外貨建債券を数本購入していたが、いわゆる仕組債を保有したことはない。	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ち切り)	○平成24年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に相当な隔たりがあり、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みないと判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<申立人の主張> もともと証券会社とは取引しない方針であったが、関連の銀行からの紹介で被申立人担当者からリスクの高い仕組債、投信等を勧められ、メリットのみを強調されリスクについて説明がないまま次々と購入した。もともと被申立人から案内される商品は「損失の出ない商品」であることを前提に話を聞いていたもので、不当な勧誘であり、発生した損害金のうち直近3年分の4500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、関連の銀行からの紹介で申立人に商品を提案したのは事実だが、いずれの商品を提案したときも、そのメリット・デメリットを詳しく説明したうえで申立人の理解・納得を確認のうえ約定しており、「損失の出ない商品を前提としていた」との主張は不知で、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に相当な隔たりがあり、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みないと判断し【不調打ち切り】
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	70	<申立人の主張> 信用取引は初めてであり、所得もわずかであったが、十分な説明もなく、金融資産の半分を信用取引に当て、被申立人担当者に任せて手数料計1,700万円を支払い信用取引を行ったところ、多額の損失が生じた。適合性原則違反及び説明義務違反等を起因として損失約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は投資経験が豊富であり、信用取引について十二分な説明を受け、理解をした上で信用取引を行った。なお、手数料額は815万円である。適合性原則違反、説明義務違反、一任売買等の事実は一切なく、申立人の請求には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つせん手続を打ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	50	<申立人の主張> 被申立人担当者からEB債を勧められ、説明書にある商品内容の記載事項について、説明をせず、対象銘柄の1つでもノックイン価格を下回った場合には元本の一部しか償還されないがほとんどこのようなことは起こらない旨の発言をしたため、申立人は説明書を読まずに購入したが、損失が発生した。説明義務違反を起因として損失3,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は「仕組債の契約締結前交付書面」を渡したうえで、本商品の仕組みやリスクの内容について、同書面と商品説明書、発行体関連情報に基づいて、申立人が理解できるように具体的かつ正確に説明を行っているため、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、歩み寄りの余地はないと判断し【不調打ち切り】
31	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	女	80	<申立人の主張> 外国国債を勧められた際に購入を断ったにもかかわらず、被申立人担当者により無断で買付けをされ、その原資として保有していた投信3銘柄を無断で売却された。当該外国国債の買付無効と当該投信3銘柄の原状回復にかかる費用約230万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有している投信の改善策として外国国債への切替を提案したのは事実だが、その際に当該外国国債がストリップス債であることやユーロ建てであること、その他の条件を詳しく説明したところ申立人が買付に同意し、その原資として保有している投信3銘柄を売却することを承諾したもので、無断売買との主張は失当であり、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、あつせんて話し合いによる解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	76	<申立人の主張> 投資信託の販売勧誘及び乗換勧誘において、目が不自由であり、丁寧な言葉で補足説明を望んでいたが、理解できる説明が行われなかったため、説明義務違反を起因として発生した損失500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、長年にわたり証券取引を継続的に行うなど、知識や経験は豊富で、適合性を十分に有しており、契約の都度、被申立人担当者が目論見書や資料等を交付し説明を行うと、虫眼鏡で確認し、十分に理解した上で乗換え等を行っていた。したがって、説明義務違反との申立人の主張は事実ではなく到底認めることは出来ない。	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ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんて合意する見込みがないと判断し、【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	86	<申立人の主張> 被申立人担当者から、情報収集が困難な米国株を強引に勧められ、その結果損失が出たため、国内株への移行を打診したが、「絶対に損しませんから」と別の米国株を勧められたが、さらに損失が膨らんだ。適合性原則に反した不当な取引であり、発生した損害金560万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、自身が保有している国内株について相場観を披瀝するような投資家であるが、外国株式の売買について被申立人担当者は、申立人に対し十分な説明を行い、それを受けて申立人の意思に基づいて行われたもので、「絶対に損させない」等の断定的判断の提供は行っておらず、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成24年12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、105万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、高齢ではあったものの、日本株式については相当長期にわたる取引経験を有するものであるところ、経験のない米国株式を勧められ損失を被ったと主張している。被申立人担当者による断定的判断の提供等の違法行為の有無については、あっせんにおいて事実関係の認定はできず、申立人の投資経験、属性等に照らせば、申立人の自己責任部分も相当程度認められるものの、申立人が日本株式に戻したいという強い意向を持っていながら、被申立人担当者が米国株式を強く勧めたこと、損切売却の判断のための情報提供や助言が十分ではなかった点については、同担当者の申立人への配慮が欠けていたと言える。以上の点を勘案し、双方互譲により和解案により和解することが妥当と判断する。
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	77	<申立人の主張> 被申立人担当者から、情報収集が困難な米国株を強引に勧められ、その結果損失が出たため、国内株への移行を打診したが、「絶対に損しませんから」と別の米国株を勧められたが、さらに損失が膨らんだ。適合性原則に反した不当な取引であり、発生した損害金約1,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、申立人の夫と相談のうえ証券取引を行ってきたと推測するが、申立人の夫は、自身が保有している国内株について相場観を披瀝するような投資家である。外国株式の売買について被申立人担当者は、申立人に対し十分な説明を行い、それを受けて申立人の意思に基づいて行われたもので、「絶対に損させない」等の断定的判断の提供は行っておらず、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成24年12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、360万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、高齢ではあったものの、日本株式については相当長期にわたる取引経験を有するものであるところ、経験のない米国株式を勧められ損失を被ったと主張している。被申立人担当者による断定的判断の提供等の違法行為の有無については、あっせんにおいて事実関係の認定はできず、申立人の投資経験、属性等に照らせば、申立人の自己責任部分も相当程度認められるものの、申立人が日本株式に戻したいという強い意向を持っていながら、被申立人担当者が米国株式を強く勧めたこと、損切売却の判断のための情報提供や助言が十分ではなかった点については、同担当者の申立人への配慮が欠けていたと言える。以上の点を勘案し、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが妥当と判断する。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
35	売買取引に関する紛争	システム障害	株式	男	49	<申立人の主張> 信用取引において、被申立人のシステムの不具合により、寄付きで信用建玉の返済注文が出せなかったうえに、本件銘柄の売却注文に関する被申立人の最終判断が出されるまでの間、申立人は本件銘柄を当初売却しようとした価格で売却できず、問題解決に時間を費やしたことで意に反した価格で約定された。よって、差額の7万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> システム障害が発生したのは事実である。本件事案について、申立人は、寄付きで売却したかった旨主張しているが、被申立人は寄付き前に申立人から売却注文は受けていない。したがって、システム障害発生日の寄付きの株価と実際に申立人が売却した価格との差額全額を賠償せよとの申立人の請求には応じられない。ただし、被申立人が本件銘柄の注文処理結果について再度検討することを伝えた際の説明が不十分であったことは認め、あっせん場で解決に向けて協議したい。	和解成立	○平成24年12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、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> 被申立人が本件銘柄の注文処理に時間を要したことには不十分な点は見受けられないが、被申立人は、申立人に対し本件銘柄の注文処理結果を伝えた際の説明が不十分であったと言える。よって、被申立人が注文処理結果を伝えたあと、本来であればすぐに売却できたであろう価格と申立人が実際に売却した価格との差額を支払うことで和解することが妥当である。
36	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	投資信託	男	61	<申立人の主張> 担当者から強制償還の可能性があること等詳しい条件について説明を受けないうまま、外国投資信託を勧められ買い付けた。その後、時価が徐々に下がり始めたため解約を申し出たが、担当者は応じようとせず、最終的に強制償還され、元本が大きく欠損した。当初正式に解約を申し入れたときの金額と強制償還時の金額との差額約480万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人から解約を検討しているとして買戻し受付期間を尋ねられことはあるが、正式な解約申出を受けておらず、解約請求に応じなかったという事実もないことから、到底、今回の請求に応じることはできない。なお、担当者が退職しており、勧誘時に強制償還等についてどのような説明を行ったか判別することは困難であるが、販売用資料にその可能性について平易な文章で記載されていることから、特段の争点になるとは考えられない。	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24年12月、紛争解決委員は当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人が譲歩して解決するほどの落ち度はないとの態度を明確にしていることから、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
37	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	58	<申立人の主張> 子供の教育資金であることを被申立人担当者に伝えてあったにもかかわらず、詳しい説明がないまま投資信託を強引に勧められ、購入した結果、元本を割り込んだ。不当な勧誘であり、発生した損害金140万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件より前にすでに複数の商品に投資してきた投資家であり、直前の商品が満期になり、担当者は、何か良い商品があれば提案してほしいとの申出を受け、申立人の意向に沿って提案したものであり、商品内容等についても十分説明したうえで契約している。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24年12月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんで話し合いによる解決の見込みがないと判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	47	<申立人の主張> 申立人の母が「息子には国債や社債以外のリスク商品は紹介しないように」と被申立人担当者に伝えてあったにもかかわらず、同担当者は、その要望を無視して、「国債より有利で安心です」等と言って、投信や仕組債を次々と勧め、十分な説明を行うことなく購入させた。不当な勧誘であり、発生した損害金1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人母から「息子には国債や社債以外のリスク商品は紹介しないように」との申出を受けたことはなく、そのような約束をした事実もない。申立人は、口座開設当時、証券投資の経験はなかったが、42歳という年齢で十分な理解力を有する顧客であったと認識しており、現に各商品を提案した際には、積極的に質問したり疑問点をただすなど理解・判断のための努力をしていた。このように、被申立人に勧誘時における過失は認められず、不当な勧誘との主張は失当であり、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つせん手続を打ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あつ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	説明義務違反	有価証券デリバティブ	法人		<申立人の主張> 申立人が他社と同種のデリバティブ契約を締結していることを知った被申立人担当者から本件有価証券指数等スワップ取引を提案されたが、時価評価が下がった場合には保証金の差入れが必要となる等の重要事項の説明がないまま契約した結果、巨額の損失を被った。重大な説明義務違反であり、発生した損害金につき賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、昭和56年6月に被申立人に口座を開設して以来、国内株式、公社債投信、国内債券、外貨建て債券、株式投信、外国株式等の取引を行ってきた法人であるが、本件取引について被申立人担当者は、申立人の投資意向、運用金額等を確認したうえで、資料に基づき、時価評価が下がった場合には保証金の差入れが必要となることを含め取引内容・条件を詳しく説明し契約に至っている。その後、市場が大きく下振れすることとなり、評価損の拡大から、保証金(担保)差入れの必要が生じた旨説明したところ、申立人は了解し担保差入れに応じている。以上のとおり、被申立人において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。	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ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、慎重に事情聴取を行い、解決の糸口を探ったが、双方の主張に大きな隔たりがあり、歩み寄りは困難であると判断し、【不調打ち切り】
40	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	男	53	<申立人の主張> 保有していた外国株の株式配当について、被申立人担当者から「株式でもらうか、現金がいいか」と聞かれ、通常の配当と思い、現金での受領を選択したが、あとになって、当該企業の会社分割(スピンオフ)の事実が判明した。正しく説明を受けていれば、子会社2社の株式での受領を選択したはずであり、当該子会社2社の株式買戻し及びそれに係る損失約70万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から指摘を受けるまで通常の株式配当であると誤解していたもので、当該企業が2:1の株式併合及びスピンオフによる子会社株割当てを実施しているのは事実であり、紛争解決委員の意見を尊重しあつせん場で解決を図りたい。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○あつせん期日において、申立人が受領済の金銭及び株券受取りを選択した場合に配当所得として源泉徴収される金銭の合計額を被申立人に返金したうえで、本件子会社の株式2銘柄を引き渡すことで合意した。しかしながら、期限までに申立人が返金に応じなかったため、平成24年12月、紛争解決委員は、申立人が本件紛争を誠実に解決する意思がないものと判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	申立の趣旨	終了の方法	処理状況
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70	<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、商品内容、リスク等について詳しい説明をせず、複数の仕組債を購入させ、多額の損失を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約2,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、平成13年10月に当社に口座を開設して以来、国債、社債、仕組債、株式投信等に投資してきた投資家であるが、本件各仕組債については、その都度、商品内容等を説明したうえで、投資元本を割り込む可能性があることを理解したうえで申立人の判断で購入してきている。よって、申立人の請求に応じることはいかなる。	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ち切り)	○平成24年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に相当な隔たりがあり、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みないと判断し【不調打ち切り】
42	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	男	72	<申立人の主張> 国内株式の現物成行注文を出したところ、一旦は未約定との連絡があったものの、後日、ストップ高配分の結果、約定は成立していたとの連絡を受けるとともに、「明日までに買付代金の入金依頼」を受けた。当該担当者が上席者とともにお詫びと入金要請のために来訪してきたため、入金には応じるがその後売却し差額を要求するとの約束を交わした。発生した差額分8万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張どおり、被申立人担当者が未約定との誤った連絡をしたのは事実であり、請求に応じる用意があるが、賠償額についてはあつせん場で協議したい。	和解成立	○平成24年12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、8万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> 双方の主張に相違なく、顧客勘定元帳により確認した損失額を被申立人が賠償するにより和解することが妥当と考える。
43	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	81	<申立人の主張> 被申立人担当者があらかじめ申立人に関して知りえていた個人情報の開示を求めてきたが、拒否されている。当該情報開示を求めるとともに、開示を拒否してきたことに正当な理由が存在しない場合は、開示を求めた日以後現在に至るまでに保有投資信託において逸失した資産約330万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> なし	その他	○平成24年12月、紛争解決委員は、本件はあつせんでの解決は難しく、訴訟での解決が望ましいことから、業務規程第31条第1項5号により、あつせん手続を行わないことが適当である、と判断した。