

あっせん状況について

平成23年8月
証券・金融商品あっせん相談センター

平成22年4月 から平成22年6月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 17 件である。同期間中の申立件数は、 0 件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 12 件、不調打ち切り件数は、 4 件、取下げ件数は、 1 件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 9 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 3 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 0 件、【4. 投資運用に関する紛争】 0 件、【5. 投資助言に関する紛争】 0 件、【9. その他の紛争】が 0 件となっている。その内容は、次のとおりである。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続き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、和解事例の概要として作成したものです。なお、個々の和解の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、あっせん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ご留意いただく必要があります。

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	男性 63歳	株式	<p><申立人の主張> 相場の急落時に、担当者に追証にならないよう建玉を処分したい旨相談し、担当者の指示に従って処分したにもかかわらず追証が発生した。その後、保証金の差入れを求められたので猶予を求めたが、一方的な通告のみで、保有全株式を売却されてしまった。 本件は、担当者の間違った情報提供に起因するものなので、担当者の誤った説明に基づき発生した追証及びその結果として被申立人による建て玉強制売却により生じた損害金248万円の損害賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 信用取引の追証金額確定には午後3時の終値を用いた算定が必要なため、担当者は立会時間中に追証回避を約束していないほか、当該約束に基づく担保率の計算違いとの申立人の主張も正当性を欠くものであり、申立人の主張には応じられない。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、76万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> 被申立人は、申立人からの追証回避対応に係る依頼を断ったと主張するが立証できない状況である。一方、申立人は、信用取引の経験が豊富であって株価暴落時には自己責任で追証を回避すべきであるほか、被申立人からの度重なる追証請求への対応を遅らせ損失が拡大した過失が認められることから、和解案で解決することが相当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	男性 55歳	株式	<p><申立人の主張> 保有株式の売却にあたり担当者に損益分岐点を確認したところ、担当者より誤った損益分岐点を告げられた。この事実気付かず、当該株価で売却注文を発注したところ売却注文が出来なくなった。 本件は、担当者の誤認勧誘に起因するので、売却機会を逸したことによって生じた損害推定額108万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の誤った説明に基づき、申立人が同日に売却注文を発注した事実は認める。しかしながら、それ以前に行った取引において、担当者は「売却時の手数料は1%程度かかる」旨説明しており、申立人も理解していたと思われるほか、正しい価格を告げていれば売却できたとの主張は仮定に過ぎないと考えるので、あっせん委員の意見を参考として解決を図りたい。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、20万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> 担当者の誤った説明が申立人の投資判断に影響を与えた事実は否定できないが、当該株式売却損のすべてが誤った説明に起因するとまでは言えず、実損額の30%を申立人に支払うことが適正かつ合理的と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	債券	<p><申立人の主張> 担当者は、申立人組合規約に違反する仕組債等を勧誘し同組合規約の改正を促すという違法な勧誘を行ったほか、その商品性やリスクについて申立人担当者の投資経験等に応じた十分な説明を行わなかった。 本件は、説明義務違反に該当するので、本件取引において生じた損害金4億3700万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対し仕組債等の商品性やリスクについて十分な説明を行い、申立人はその商品性等を理解のうえ規約上も購入できると判断して実行した取引であることから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、被申立人による投信の一括買上げにより損害金(4億3700万円)を1億2200万円分軽減することで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人に多額の仕組債を勧誘し販売したことは適合性上問題であったことから、和解案での解決が妥当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 87歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者は、理解力の乏しい高齢者に対し十分な説明を行わず、その預金の大半をリスク商品に乗り換えさせ、その結果、申立人は多額の損失を被った。 本件は説明義務違反に該当するので、本件取引で生じた損害金404万円の損害賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が高齢者であることから、長女同席のもと、販売用資料及び目論見書を交付し、これらを用いて商品内容やリスクを説明のうえ販売しており、説明内容等に係る確認書も徴求していることから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、90万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は申立人に対して商品内容等について説明したと思われるが、被申立人の理解度の確認が十分ではなかったと推測されることから、和解案により和解することが妥当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 78歳	投資信託	<p><申立人の主張> 高齢者で目が不自由なため担当者に顧客カードへの記入の手助けを依頼したところ、事実と異なる金融資産や運用目的を記載するよう誘導され、さらには、希望していない投資信託について、元本保証ではない旨の説明がないまま購入させられた。 したがって、投資信託に生じた損失195万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投資信託購入時には申立人に目の不自由な点は認められず、自身で顧客カードや買入注文依頼書に記入したほか、担当者は当該投資信託が元本保証でないこと等の重要な事項を十分に説明していることから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年5月、あっせん委員は、次の見解を示したところ当事者双方が合意したことから、70万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人は、過去に同種の投資信託を購入しており、本件においても被申立人より一応の説明は受けているものの、購入時76歳の高齢者で十分な経験・知識があったとは言えないため、被申立人は申立人の理解度を慎重に確認すべきであった。 他方、申立人は、本件取引にあたり被申立人から家族と相談するよう提言を受けていたにもかかわらず、申立人自身の判断で被申立人担当者に勧められるまま契約した。 以上のことから、双方が応分の負担をすべきであり、被申立人が損失額から分配金を控除した額の4割を負担することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 55歳	債券	<p><申立人の主張> 納税資金が必要になること、長期で運用したいこと等を申し入れた上で、担当者を通じ投資信託と仕組債の勧誘を受け購入したが、商品性、リスクについて十分に説明がなされず、後日当該商品を担保に融資を受けたところ、評価額の下落に伴い売却処分を余儀なくされた。そのために生じた損失4億300万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から正しい資金ニーズの情報が提供されず、かつ年率2ケタ以上の収益希望との運用方針が示されたことを受けて運用商品を提案し、商品性やリスク等について十分な説明のうえ了承されたものであるほか、資金融資に伴う担保の評価額等に係る事前説明や担保処分執行時の説明も適正に行ったことから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年6月、あっせん委員は、次の見解を示したうえで双方に互譲を求めたところ、当事者双方が合意したことから、4000万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 本件商品のうち一部の商品について説明義務違反と判断すべき余地があるものの、被申立人において違法行為が存在したとまでは認定できないことから、和解案の金額で合意することが妥当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 68歳	投資信託	<p><申立人の主張> 元本割れのない商品を希望していたにもかかわらず、担当者は、リスク等の十分な説明をしないまま、申立人の投資意向に反した日経平均連動投信等を勧誘し、購入させた。本件取引は、説明義務違反に該当するので、本件取引で生じた損失336万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対し本件投資信託が元本割れのある商品であることや商品性を十分に説明し、申立人の日経平均に関する見通しを視野に購入に至ったものであり、申立人の請求に応じる用意はない。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、235万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人には、本件投資信託のリスク説明を行った内部記録がないほか、申立人の元本重視との投資目的に照らして担当者は商品内容の理解度が低いまま本件投資信託を勧誘していることから、和解案での解決が相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 90歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、一人暮らしの認知症高齢者に対して、新興市場銘柄株式をはじめ投機性の高い商品を購入させた。本件は、適合性の原則に違反する勧誘行為であることから、これにより生じた800万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 当社では、高齢者顧客に対し、投資家保護の観点から適宜顧客面談を実施しており、当時支店長が面談した時は認知症の症状は全く感じられなかった。また、担当者及び窓口で応対した者も同様である。したがって、当社としては、取引については十分な説明を行い理解頂いたうえで約定したと考えている。</p>	<p>○平成22年5月、あっせん委員は、次の見解を示したところ、当事者双方が合意したことから、285万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人は、自身が認知症高齢者と主張するが、過去6年間に於いて現在のような認知症の症状があったとは考えられない。他方、被申立人においても、申立人の症状をつぶさに確認していたとは言えないことから、被申立人が手数料を含めた実質損失額の約6割を負担することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 79歳	投資信託	<p><申立人の主張> リスクの高い株式投資信託であるにもかかわらず、担当者は、高齢でかつ判断力の乏しい申立人に対して、十分に考える時間も与えずに、申立人本人及び配偶者の全金融財産を当該投資信託に投資させた。本件は、適合性の原則に違反する行為であるので、発生した損失 1700万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は投資信託の勧誘に当たり十分な時間をとって説明したほか、購入時には社内ルールに基づき、上席者が電話により貯金との相違や元本割れの可能性に関する理解度や保有資産に対するリスク商品の割合などを確認し、適合性原則その他に反しないとして取引したことから、申立人の請求には直ちに応じることはできないが、あっせんにおいてあっせん案の提示があった場合には対応を検討する。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、800万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 提出された証拠等から、申立人に投資経験がないこと、本件投信の購入時には判断能力に問題があったのではないかと疑いが認められ、適合性原則違反の疑いもあるが、申立人本人から直接事情聴取ができず、確定した事実関係の把握が困難であることから、双方互譲して和解案で解決することが相当と考える。</p>
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 その他	女性 57歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者に売買を一任し投資信託を購入したが、購入する際、担当者からリスク等の説明はなかった。また、その後、本件投信に含み損が発生したことから、担当者に「売却した方が良いのではないかと」の相談を行ったが、担当者は適切に対応せず、その結果、売却機会を逸し、損失が大幅に拡大してしまった。本件損失は、担当者の不適切な対応に起因したものであるため、本件投信に生じた損失648万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人と投資一任勘定を締結する行為があったと認識しているが、申立人にも過失を裏付ける事情が存するため、損害賠償請求に相応の減額を求める。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、463万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当が一任勘定取引を行い、個別の商品内容を十分に説明しないまま本件取引を行った事実が認められる一方で、申立人は投資信託の購入経験を有し損失が生じたことから、申立人にも一定程度の過失があったものと認められ、和解金での解決が相当と考える。</p>
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 その他	女性 62歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者が、いわゆる一任勘定取引を違法に行ったほか、携帯等を利用し申立人に成りすまして売買注文の発注を行ったことにより投資信託に生じた損失967万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者がいわゆる一任勘定取引を行い、申立人に個別の投資信託の商品内容を十分に説明しなかったことは認めるが、担当者が商品内容の概要を説明していたこと、及び申立人が投資経験等から価格変動リスクを理解する立場にあったことなどを鑑みれば申立人にも過失があるため、損害賠償請求に関して相応の減額を求める。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、596万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当が一任勘定取引を行い、個別の商品内容を十分に説明しないまま本件取引を行った事実が認められる一方で、申立人は投資信託の購入経験を有し本件投資信託の価格変動リスクについて理解する立場にあったものと考えられることから、損失額の75%を支払い和解することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 70歳	債券	<p><申立人の主張> 担当者から外国債券の乗換えを勧められたが、即答はせずに「明日、返事する」旨回答した。しかし、翌日、担当者に「乗換えはしない」旨返事したところ、既に保有債券について売却されていた。 本件は、申立人の意思を十分に確認せず売却した未確認売買であるので、原状回復にかかる費用相当額41万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の申立人への行為を未確認売買と判断しているが、申立人にも過失があることから応分の負担を求める。</p>	<p>○平成22年4月、あっせん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】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当者は、債券売却の提案をしたが、売却につき申立人の意思を十分に確認せず、安易に承諾が得られたと誤信した過ちがあることから、和解額で解決することが相当である。</p>