

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 43 件である。同期間中の申立件数は、 51 件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 19 件、不調打ち切り件数は、 24 件、取下げ件数は、 0 件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 12 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 5 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 2 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	女性 58歳	投資信託	〈申立人の主張〉 担当者の誤った説明により購入した投資信託により被った損害金86万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 販売担当者は、申立人の投資経験、投資目的、資産状況を十分に配慮して適切に説明を行い、商品内容を申立人が確認のうえ販売を行っているが、申立人の商品内容に係る理解を十分に確認すべきであったと考える。	○平成22年5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、65万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〉 申立人の投資経験、投資目的から判断すれば、日経平均の変動で償還価額が決定される本件投資信託の仕組みは複雑であり、申立人が十分に理解することが難しいと考えられることから、和解案の支払いで解決することが相当である。
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 35歳	先物・オプション	〈申立人の主張〉 有価証券CFD取引において、担当者に権利最終日を確認したところ間違った説明を受けたため、本来、買戻しするはずの売建て玉を継続保有してしまい、かつ権利最終日に買建てすることができなかった。 本件は、担当者による誤った情報提供に起因するので、発生した配当金支払相当額及び買建てしていれば得られた配当金相当額等62万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 CFD取引に係る株式配当金の権利最終日を誤って説明した事実は認めるが、その他の損失額55万円は誤った説明との因果関係が存在しないことから、当該部分の請求に応じる用意はない。	○平成22年6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〉 申立人は、被申立人から正しく説明されていれば配当金相当額を受けることができたと考えられるが、その他の損失額と誤った説明との因果関係は認定不能であることから、和解案で解決することが相当である。

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	女性 50歳	株式	＜申立人の主張＞ 募集株式購入代金について、保有株式を売却して充当しようと思い、振込み日に間に合う最終売買日を確認したところ、実際の期限よりも早い売買日を伝えられたため、やむをえず売却した。したがって、本来売却できたであろう株価との差額150万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 反対売買期日を誤って説明したのは事実だが、期日までのどの時点で売却されたはずであるかは不確定であり、損害額の算定についてあっせん場で協議したい。	○平成22年6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、申立人に135万円を支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 申立人は、最終期日の終値をもとに賠償請求金額を算定しているが、当該終値での売却の可能性は小さいため、和解案により和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 75歳	株式	＜申立人の主張＞ 信用取引の経験を持たない者に対し、同取引の仕組みを十分説明せず、また売買銘柄等の情報を十分提供せずに担当者主導で売買を繰り返した結果生じた損害金1796万円の賠償を請求する。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人は信用取引の仕組みやリスクについて説明し、申立人の責任と判断により信用取引口座を開設したものであるほか、申立人が主張するような一任勘定取引が存在した事実はなく、本件取引は申立人の意思を確認のうえ受注した正規の取引であるから、申立人の要求には応じられない。	○平成22年6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、申立人に80万円を支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 説明義務違反、過当売買等の違法行為の事実を確認することは不可能だが、被申立人は、申立人に対して追証等について対応が十分であったとは言えないことから、和解案により和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 69歳	投資信託	＜申立人の主張＞ 申立人の属性や資金の目的に反し、投資信託であることやリスク等を十分理解させずに取得させた投資信託に生じた損害金183万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人に対し、投資信託の内容を説明のうえ、購入申込書等に署名捺印いただき、銘柄や金額も自署しているように、申立人に誤認を与えた認識はないことから、申立人の要求には応じられない。	○平成22年5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、54万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＞ 申立人は投資信託の購入意思がなかったと主張しつつ購入申込書に署名捺印している一方で、被申立人は、申立人の投資経験等を鑑みて行うべき十分な説明を怠るとともに申立人の意思確認を明確に行っていない点が見受けられたことから、損失額の30%の支払いにより解決することが妥当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 61歳	投資信託	＜申立人の主張＞ 投資信託の購入に際し、担当者がインターネットで購入した場合にはキャッシュバックキャンペーンの対象になる旨を説明しなかったことから、本件投資信託を店頭で購入した。キャッシュバックキャンペーンの説明を受けていれば、インターネットを経由して購入していたので、本来、キャッシュバックされるべき金額5万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ キャンペーンに関する説明を失念していた点について申立人の主張を認める。	○平成22年5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、5万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＞ 申立人は、キャンペーンについて被申立人から説明されていれば、本件サービスを受けたものと考えられる。よって、和解案の支払いで解決することが相当である。

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 68歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投資信託の購入に際し、担当者がインターネットで購入した場合にはキャッシュバックキャンペーンの対象になる旨を説明しなかったことから、本件投資信託を店頭で購入した。キャッシュバックキャンペーンの説明を受けていれば、インターネットを経由して購入していたので、本来、キャッシュバックされるべき金額2万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 キャンペーンに関する説明を失念していた点について申立人の主張を認める。	○平成22年5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、2万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〉 申立人は、キャンペーンについて被申立人から説明されておれば、本件サービスを受けたものと考えられる。よって、和解案の支払いで解決することが相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 66歳	株式	〈申立人の主張〉 信用取引買建銘柄について、担当者が配当決議に係る臨時株主総会の案内を忘れたため、多額の名義書換料を回避できなかった。したがって、当該損失20万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が名義書換手数料の説明及び臨時株主総会の情報提供を忘れたのは事実であり、被申立人の責任を否定するものではないが、あっせんでは過失割合を明確にしたい。	○平成22年6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、18万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〉 証券会社の対面営業において、一般に顧客はその情報提供に依存しがちであり、申立人の主張する点に合理性があるが、申立人自身が情報収集する手段がまったくないとは言い切れず、和解案で和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 84歳	株式	〈申立人の主張〉 高齢かつ耳の聞こえにくい申立人に対し、リスク等を十分理解させないまま、担当者は電話により連日のように株式売買を行わせたことにより生じた損害金2660万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は高齢ではあるが健常であり、会話内容の理解力に長けた人物であること及び担当者が十分に説明した内容を理解のうえ注文を発注している状況が申立人に提供した通話記録で確認可能であるなど、違法な勧誘は認められず、申立人の申出に応じることはできない。	○平成22年6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、申立人に350万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人は、10年以上の投資経験があるとはいえ、高齢であり電話のみでの情報提供ではその内容を正しく理解して適切に判断できたとは思えない。取引頻度から見ても、相当の回数に及んでおり、高齢の申立人が主導的に行ったとは言えず、和解案により和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 82歳	投資信託	〈申立人の主張〉 担当者が病気の申立人に対し適合性原則に違反する勧誘等を行ったことにより投資信託及び外国債券に発生した損害金452万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 調査の結果、申立人の請求額を負担する方針となった。	○平成22年5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、452万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〉 申立人は、本件金融商品購入の約6ヵ月後に保佐開始の審判を受けているように、購入時には判断能力が著しく不十分であり、本件金融商品の内容、リスクの理解能力がなかったと推認できることから、和解案で解決することが相当である。

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 78歳	株式	〈申立人の主張〉 担当者は、認知症の申立人に対して毎日のように株式取引を勧誘した。また、その勧誘方法は、損益に拘らず翌営業日には売却し、その日に別銘柄を買付けという回転売買であった。 本件は適合性原則に違反する勧誘等であるので、本件取引で発生した損害金811万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 被申立人としては申立人が認知症であると認識していなかったこと及び担当者は申立人からすべて個別に投資判断を受けていたことから、申立人の請求には応じられない。	○平成22年6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、405万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〉 申立人は相当程度の投資経験があると認められるが、本件取引開始時77歳であったこと、その時期に認知症の症状が認められていたこと、取引回数と取引総額が多大で損失のうち相当部分が被申立人の手数料に該当すること等を考慮すると、和解案での解決が相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 81歳	株式	〈申立人の主張〉 病気のため正常な判断が困難な申立人に対し、担当者は、通常では考えられないような株式の売買を繰り返した。 本件は、適合性原則に違反する行為なので、本件取引で発生した損害金420万円の損害賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の病状について一切知らされなかったうえ、申立人が特定している期間末の面談においても病気の疑いがまったく感じられなかったこと、及び申立人は取引の内容及び損益を十分に認識のうえ自身の判断と投資意向に基づき株式取引を継続したと判断されることから、賠償に応じることはできない。	○平成22年6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、申立人に280万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人の病状がどの程度であったか検証は不可能だが、取引経過を見ると、担当者が勧めるままに取引を増大させており適合性の原則に違反の可能性が大きく、和解案により和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 その他	女性 65歳	投資信託	〈申立人の主張〉 株式投資信託の取引において、担当者主導で短期乗換えを複数回行ったところ、多額の損失を被った。 このように担当者主導で投資信託の短期乗換えを繰り返すことは、投資アドバイザーとして不適切な行為であるので、当該売買で生じた損害金等487万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 本件申立ての各取引について、担当者は必要な説明を行い、申立人の納得を得たうえで取引に至ったものであり、賠償請求に応じることはできない。	○平成22年5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、100万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〉 長期保有が原則ともいうべき投信を短期間で乗換えを勧めたことについて、最終的には申立人の承諾を得たとはいえ、そのプロセスに問題があったと考えられることから、和解案での和解が妥当と考える。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 過当売買	女性 75歳	株式	〈申立人の主張〉 担当者が保有投資信託を無断売却したほか、申立人に対し短期間に過当な株式売買を強要したことから生じた損害金258万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 投資信託の売却及び株式売買ともに、申立人の意向に沿って提案のうえ申立人自身の投資判断に基づき受注した適正な取引であり、申立人の請求には応じられない。	○平成22年5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、100万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〉 申立人の年齢や専業主婦であることからして、年平均100回を優に超える取引回数は過当取引と判断せざるを得ないことから、4割相当の支払いで和解することが妥当と考える。

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 63歳	株式	<申立人の主張> 2万株の売却注文を出したにもかかわらず、担当者のミスで2千株しか売却できなかった。失念した分の損害金3万円を請求する。 <被申立人の主張> 担当者のミスは認めるが、売却できたであろう価格の認定について争う。	○平成22年6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、2万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> 担当者のミスにより申立人が被った損害額を算定すると、和解案により和解することが妥当である。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 無断売買	女性 82歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、申立人の入院中、申立人が治療を受けて投資判断ができない状況であったにも拘らず株式取引を執拗に勧誘し、さらには、申立人が勧誘を拒絶しているにも拘らず無断で株式売買を繰り返した。本件は、担当者による無断売買であるので、発生した損害金837万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 入院中の申立者に執拗に投資勧誘を行った点はやや行き過ぎた点があったと認められるが、担当者はすべて個別に申立人から売買注文を受けており、申立人の請求には応じられない。	○平成22年6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、360万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> 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断定し難いが、申立人が高齢で病状も重く入院中にも被申立人が投資勧誘を数多く行っていたことは相当性を欠く疑いがあり、和解案で解決することが相当である。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 無断売買	女性 66歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、申立人の承諾を得ることなく無断で株式を売却した。したがって、無断売買により売却された株式を原状回復するための損害金相当額14万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から株価の同意を得ることなく本件株式を売却した事実を認めるが、申立人は当該取引を追認していたことから、申立人の請求には応じることはできない。	○平成22年6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、2万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> 申立人が当該取引を追認したとする証拠はなく、無断で売却される約3ヵ月前に申立人が指値の売却注文を出していることから、当該指値の価格と無断で売却した価格との差を請求することは合理性があり、和解案で和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 58歳	株式	<申立人の主張> 相手方の株式移管に係る事務処理手続きの不手際のため売却機会を逸したことにより発生した損害金相当額82万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件各株式の移管遅滞により生じた損害金として合理的に算定された金額の限度において、申立人の請求に応じる用意がある。	○平成22年6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、10万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> 申立人が移管依頼書を提出した場合には、被申立人は提出日から起算して4営業日に手続きを終了すべきであり、遅滞したときは、その間の株価低下による損害を賠償する義務がある。しかし、移管依頼書を交付した日の特定が困難であるため、和解案で解決することが相当である。

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	事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 45歳	株式	〈申立人の主張〉 合併交付株式の事務手続きにおいて、被申立人の不手際により不要な処理日数を要したことにより被った損害額209万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 被申立人従業員が申立人に誤った手続きを行ったことにより損害が発生した事実を認めて、損害額として合理的に算定された金額について賠償することとしたい。	○平成22年5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、114万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〉 双方主張の事実関係に争いがないことを確認したため、申立人が売却したであろう4日間のVWAP株価と実際の売却価格との差額に株数を乗じた額を損害額とするのが妥当である。