

FINMAC紛争解決手続事例(平成27年1-3月:指定紛争解決機関業務)

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27年1月から3月までの間に手続が最終した事案は、29件である。そのうち、和解成立事案は11件、不調打ち切り事案は13件、一方の離脱事案は3件、その他は2件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争24件>、<売買取引に関する紛争5件>であった。その内容等は、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。

項目	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	断定的判断の提供	株式投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者より「保有の投資信託より分配金が多くもらえる」と言われ、それを信用して投資信託を見え換えたが、十分な説明がなかったため、発生した損失約26万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は分配金の見込みを説明したものであり、分配金の金額について断定的判断の提供を行った事実はなく、何ら違法な勧誘行為は行っていない。よって、申立人の請求には応じられない。</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を打ち切り)	○平成27年3月、紛争解決委員は和解案を提示し、双方がこれに同意したものの、その後、申立人と連絡が取れなくなり、和解契約書の調印ができないまま1年近くを経過したことに鑑み、被申立人より本件あっせんの打ち切りの上申書が提出されたため、和解が成立する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 被申立人より勧められて仕組債を購入したが、本件仕組債は極めて危険な商品であり、申立人は会社とはいえ投資を事業目的としておらず、投資経験もなかったことから、本件仕組債を購入する適格性を欠いているし、商品の仕組みやリスクについて適切な説明も受けていない。よって発生した損失約5,000万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対し案内資料に基づいて必要かつ十分な説明を尽くしている。また、申立人は本件仕組債を購入する適格性に欠いているなどと主張しているが、被申立人にはなんら理由がないものとする。申立人の請求は、法的には不法行為に基づく損害賠償請求であると考え、消滅時効が完成しており、申立人の請求には理由がないものとする。</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を打ち切り)	○平成27年1月、紛争解決委員は双方の主張が対立しており、被申立人は本件についてあっせんで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判断し【不調打ち切り】
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 元々外国債券に対する関心や商品知識がなく、経済的にも安定しているので、あえてリスクの高いものに手を出す気も必要もなかったが、担当者より勧められて手持ちの米ドル建て債券と豪ドル建て債券をランド建て債券に買い替えたところ、損失を被った。担当者の適合性の原則及び説明義務を怠った勧誘に基づき買い替えたことにより損失を被ったので、約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が保有外国債券の利益確定のタイミングを模索していたことから、担当者はその利益を確定させた上で、当時の為替状況から先行き有望と考えた南アフリカ・ランド建ての債券を買い付けてはどうかと提案し、保有外国債券の売却、本件ランド建債の買付約定に至った。その際、担当者は債券価格変動や為替相場変動等のリスク要因を説明し、申立人の理解を得ており、約定は適切に行われている。よって、申立人の請求には応じられない。</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を打ち切り)	○平成27年1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】
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 夫から相続した株式A銘柄(本件株式)を購入しよう強く勧められた。申立人は担当者より十分な説明がなかったため、理解できないまま本件株式を購入したが、本件株式は翌日から大幅に値下がりがした。よって、被申立人に対して、発生した損失約220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券取引、特に現物株式の売買については相当程度の知識と判断力を備えているし、担当者は申立人に対して必要な事項を説明している。本件株式の買付けは、申立人の判断によって発注されたものであり、取引に違法、不当な点はない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年3月、紛争解決委員が次の見解と和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 電話通話録音や取引記録によれば、担当者は、取引経験のない高齢女性である申立人(当時の社内内規でも80歳以上は事前面談という規則があったとして、少し若いには過ぎない)に対して、東証マザーズ市場の値動きが激しい本件株式を勧められている。申立人が当初は売却の意思を明確にしていたこと、申立人の娘に意思確認の際に同席させることや1日程度の熟慮期間を置くことも不可能でなかったことに鑑みると、担当者の勧誘は相当な範囲を超え、違法性を帯びる可能性もある。ただし、本件紛争の早期解決という観点から、本件株式を売却し、被申立人は申立人に対してその損失の約5割相当額を和解金として支払うという内容で和解することが望ましいと考える。</p>

項目	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	断定的判断の提供	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者より米国株式の取引を勧められた際、申立人は手数料の安い方で取引する旨を告げた。店頭取引で取引が行われ、高い手数料を払われた。また、担当者より「保有の債券と投資信託を売り米国株式にすれば必ず儲かる」と断定的なことを言われて取引したところ、損失を被った。よって、払い過ぎた手数料及び発生した損失の計約160万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引以前に、国内株式のほか外貨建て債券や外貨MMF、外国投資信託などの外国証券での運用を行っており、十分な経験や判断能力を有していた。本件外国株式取引開始に当たっては、担当者は委託取引と国内店頭取引があることやその違い等を説明し、申立人の同意の上で店頭取引を行っているし、保有の債券や投資信託の売却についても担当者が説明の上、申立人が納得して売却している。よって、申立人の請求には応じられない。</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 手続を打ち切り)	○平成27年2月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人は本件についてあつせんで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判断し【不調打ち切り】
6	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者の株式売買の勧誘時における断定的判断の提供や短期売買により、長期保有していた株式A銘柄を売却してしまい、その後の株式売買においても損失を被った。また、商品について知識がなく十分な説明を受けずに商品をよく理解しないまま3つの投資信託を買い付け、損失を被った。よって、損失約360万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する株式売買の勧誘時における断定的判断の提供等はなく、本件株式取引は申立人自らの判断に基づいて注文がなされたものである。また、本件投資信託の買付けにおいても担当者は十分に説明を行って、申立人の理解を得ている。よって、申立人の請求には応じられない。</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 手続を打ち切り)	○平成27年2月、紛争解決委員は、双方から意見を聞いたが、双方の主張に隔たりがあり、譲歩の余地がなく、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みがないものとして【不調打ち切り】
7	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は20年以上前から被申立人において株式を保有していたものの株式取引をしたことはなかった。しかし、担当者より「昨今の株式市況が非常に好況であり、今保有している株式の売却代金を元手に株式の売買を始めればほぼ間違いなく儲けられる」と強く株式取引を勧められ、担当者の勧誘を全面的に信頼して取引を行ってきたところ、多額で売付けまでの保有期間も短い過当取引などにより損失を被ることとなった。よって、発生した損失約730万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人はもっぱら現物株式の取引を行ってきており、20年以上株式取引をしたことがなかったとの主張は事実と反する。申立人は株式取引を好んでおり、特に株式市況が好調な時期には値上がり益獲得を狙って積極的に取引を行ってきた経験を有する。投資手法としても長期保有ではなく、比較的値動きが大きいと見た銘柄について短期売買を行うことで売却益の獲得を狙う取引を頻繁に行ってきたものである。また、「担当者が間違いなく儲けられると強く勧めた」という事実もないし、過当取引と評価される事実もない。よって、申立人の請求には応じられない。</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 手続を打ち切り)	○平成27年3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】
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	80歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者から、FXターゲット債(ユーロ円ターゲット早期償還条項付き為替連動型30年債)を勧められ、言われるままに購入した。勧誘の際に「いつでも換金できて、高い配当金が付く」との説明を受けたが、今年になって、資金の入用があり、被申立人に換金を申し出たところ、満期まで換金できないこと、時価が約1,500万円になっており約3,500万円の損失が出ていることがわかった。誤った説明を受けて購入したものであるため、発生している損失約3,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人から約1億5,000万円の資金運用の相談を受けたことから、仕組債の概要を説明したところ、申立人が関心を示されたため、本件仕組債について買付けを提案したものである。その際に、申立人が、信用取引や外債等の取引経験があり、複数の会社の経営者であるなど、知識、経験、資力、いずれも豊富で、理解力が高く適合性上も問題はないと判断した。担当者は、商品内容について何度か説明し、申立人の理解と同意を得て投資確認書に署名・捺印をいただき、買付約定をしており、誤った説明をした事実はない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あつせんの取下げ】

項目	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	適合性の原則	仕組債	女	70歳代 前半	<p><申立人の主張> 担当者より突然の訪問を受け、他社株転換条項付ユーロ米ドル建債券の購入を勧められ、いきなり出された商品説明の書面も見えず当惑したが、「保険とと思ってください」と言われた。他に相談する人もおらず、時間の余裕もなく压迫感に押され、リスクに関し十分な説明と理解がないまま購入してしまった。申立人の知識・経験・希望などに照らし十分な説明がされていなかった上、高齢で安全性を重視している申立人に勧めるには不適切な商品であることから、損失約500万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の経歴、資金性格、投資意向、投資経験等に照らし、本件債券は申立人の意向に沿うものであり、本件債券の購入を勧誘すること自体が適合性の原則に著しく逸脱するものとはではない。また、担当者は支店長とともに申立人宅を訪問し、本件債券の販売説明書や契約締結前交付書面、チャート等を交付して、これらの書面の該当箇所を示し、その内容を適宜引用しながら、本件債券の内容及びリスク並びに転換対象銘柄の株価の推移及び見通し等について説明を行い、本件債券の提案を行った。さらに、その翌日に支店長が改めて訪問し、その内容を説明しつつ、重要事項説明確認書及び想定損失に関する確認書に申立人の署名押印を得ている。したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年2月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約150万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人と被申立人の取引の経過をみると、平成24年以降は取引が頻回であってその相当性に疑問がある上、申立人の投資意向に照らせば、本件債券を申立人に提案することについても適合性に疑問がある。これを踏まえ、申立人と被申立人とは、本件債券及びその購入に際して行った投資信託の解約に伴って申立人が被った損害のうち、150万円を被申立人が申立人に支払うことで和解することが妥当と考える。</p>
10	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><申立人の主張> 担当者より「将来性の高い会社である」などと長時間、その会社及び株式のよさを電話で説明されて購入した国内株式について、約2年後に担当者より「株価上昇は望めないから買い換えた方がよい」と勧められ別の銘柄に買い換えたが、損失を被った。また、投資信託及び外国株式についても同様の不適切な誘導により損失を被った。これらの担当者の行為は断定的判断の提供及び虚偽の説明であるため、発生した損失約180万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人には断定的判断の提供及び虚偽の説明を行った事実はない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取り下げ】
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	70歳代 後半	<p><申立人の主張> 申立人は認知症に罹患し、投資商品を売買する判断力が衰えていたが、担当者は主導的に投資信託の短期売買という不適切な取引を申立人に行わせた。よって、発生した損失約110万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人の子息から申出を受けるまでは、申立人の認知症に関する話を聞いたことはなく、申立人宅に訪問あるいは電話をした際にも申立人とは通常の会話をしており、意思疎通が図れないということは全くなく、特段健康等の面で気づく事もなかったため、申立人が認知症であるという認識はなかった。本件については、申立人が他社との証券取引もあり、投資信託を中心に運用していると聞いていたため、投資信託の取引を提案したものであり、個々の取引においては十分な説明を行い申立人の了解を得ている。しかしながら、結果的に短期間に損失を生じる乗換え取引となっていた。以上の点を踏まえ、紛争解決委員の意見を伺い、解決に努めたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年2月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約30万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 一連の投資信託の乗換えについては不適切な取引であったことは否めないとして、被申立人は申立人に対し、和解金として約30万円を支払う内容の和解案を提示する。</p>
12	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><申立人の主張> 被申立人より株式取引の勧誘があり、保有している銘柄のうち2銘柄を売却し、担当者の推奨する銘柄の購入を認めたが、それ以降、申立人の了解なしに40回以上にわたり株式の売買が繰り返されていた。その結果、発生した損失約43万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は株式取引の勧誘時に、申立人より「あなたに任せてみるか」との発言があったことから、取引について一任されると勝手に解釈し、その後、申立人に連絡しないまま株式の売買を何度も執行しているという事実があった。よって、申立人の損害等について本あっせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年1月、紛争解決委員が次の提案をしたところ、当事者双方がこれを承諾し、申立人が現在保有している株式を売却して、その売却代金については被申立人が申立人の届出口座に振込することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方から事情聴取を行った結果、申立人が過去の取引については全て追認し、自らで保有株式を売却し現金で受領したいとの意向を受け入れたが、価格変動リスクを回避するため、あっせん終了後、午後始値で売却することを提案する。</p>

項目	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	誤った情報の提供	普通社債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していたブラジルレアル建て外国債券の償還を迎えるに当たり、同通貨のままの外国債券への乗換えを希望していたが、担当者より保有外国債券の売却期限に関する誤った情報を提供されたため、一度円転した後に改めて同通貨に転換することを余儀なくされた。よって、誤った情報提供により発生した負担金約6万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人より保有の本件外国債券について償還後も引き続きレアル建てで運用したいとの意向を受けたが、その時点では償還対応銘柄が存在しないとの誤った認識を持っていたため、申立人に「まだ償還対応できる債券がないので改めて連絡をする」と伝えた。しかし、実際には償還対応の新発債の売出し期間最終日であり、レアル建てのままで入替売買ができる最終日であった。以上のとおり、申立人が示す事実関係は事実であり、申立人の主張する金額の範囲内で、紛争解決委員の意見を尊重して本件の解決に努めたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年1月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、申立人の請求金額を被申立人が支払う意思のあることが確認され、被申立人が申立人に対し約6万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方の主張に対し、事実関係に係る争いはなく、申立人の請求金額は妥当である。</p>
14	売買取引に関する紛争	無断売買	仕組債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していた仕組債の評価額が約半分まで落ち、担当者は差損分を取り返すため別の仕組債の購入を提案してきた。その際に必要追加資金を説明されて購入を承諾したが、実際には必要追加資金はもと多額であり、担当者は必要追加資金捻出のために勝手に投資信託を売却するなどして買付代金に充当していた。また、投資信託を新しい商品が出たからと何の説明もなく、買換えさせて損失を被らせた。よって、無断売買および説明義務違反を理由に損失合計約9,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債を購入するまでに多数の仕組債を購入し、乗り換えた経緯もあり、理解力・判断力も十分持っている。担当者は本件仕組債の乗換えを提案した際に、買付代金が不足することから申立人に不足金の手当てを確認したところ、見通しの悪い投資信託を売却するとして本件投資信託を売却し、なお不足する分はMRF等で充当することとなったことから、翌日、本件買付仕組債の最終条件を伝え、買付約定書を受入れの上、同債券の買付と本件保有仕組債の売却を受注した。また、同債券を約定した日、担当者は新たな運用として、投資信託の買付を勧誘し、その後訪問等により、申立人より投資信託の乗換えの受注を得ている。よって、本件取引に関する被申立人の事実認識は、申立人の主張とは異なっており、申立人の請求には応じられない。</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 手続を打ち切り)	<p>○平成27年1月、紛争解決委員は、当事者双方の事実認識が大きく異なっており、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は証券取引について知識も経験もなかったが、担当者より「絶対上がる」と言われ、十分な説明を受けなまま生活や子供の進学の資金である約900万円を証拠金として入金させられ、手数料目的に不必要で頻繁な取引所CFD取引を行わされた。これら被申立人の行為は適合性原則、断定的判断の提供、説明義務、不必要な頻回取引の禁止等に違反し、不法行為を構成する。また、申立人は取引効果意思を有しておらず、本件各取引は全体として無効である。あるいは不法行為による損害として被申立人に振り込んだ金約900万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件取引口座開設時に株式の経験10年、保有金融資産2,500万円と申告し、審査部門からの審査においても本件取引の仕組みやリスクについて説明を受け、理解していることを申告しており、十分に理解した上で本件取引を開始している。また、申立人が被申立人従業員らから提供された相場情報、アドバイス及び売買の提案などと申立人が自ら収集した相場材料などを勘案して、結果的に自らの判断で売買をしている。よって、申立人が主張する違法又は不法行為などには該当しないため、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年3月、紛争解決委員が次の見解を示したうえで、双方が早期解決を望んでいることを踏まえ、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約400万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引はその難易度、複雑さ、リスクの高さなどからして、申立人の知識や投資経験・資金性格等に照らして、適格であったとは言いがたく、被申立人が事前の審査の際や取引開始後の顧客管理において的確な対応をとったかどうか疑わしい。また、約4か月の間に多量な取引が行われ、損失額約760万円を上回る約950万円の手数料を被申立人が徴収していること等から、行き過ぎた取引であったと言わざるを得ない。</p>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人と従前から取引関係にあったが、高齢となり、投資信託取引等の仕組みが理解できない状況になったことから、新たな証券取引を勧誘する際は、申立人の長男に対し事前に説明を行い了解を得た後に申立人と取引を行うことで取引を継続していた。ところが、担当者は申立人の長男に事前に連絡をせず、申立人に対し、十分なリスクの説明を行わず、申立人が理解できなまま保有株式を売却させて、投資信託を買い付けさせた。よって、本件取引で発生した損失約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は口座開設以来、株式や投資信託等を積極姿勢で取引していた。被申立人は、高齢者に対して、日頃より担当者や上司等が定期的な電話連絡や訪問による接触等を行い、お客様の言動や判断能力等を確認しているが、本件取引については、担当者が申立人との電話でのやり取りや訪問時において、全く不審な状況は窺えず、判断能力等は全く問題がないと判断したため取引に至ったものである。しかし、これまでの経緯において、前担当者が申立人の長男から事前に連絡してほしい旨の申出を受けて、これを実施していたにもかかわらず、現担当者にそのことが引き継がれていなかった。よって、あつせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年3月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立書、答弁書、これらの添付書類を精査し、申立人本人や被申立人の事情聴取の結果を踏まえ検討したところ、被申立人の担当者から申立人に対し外見上一応の説明はなされたものと認められるものの、申立人の理解力には問題が残ることから、和解による解決が相当であるが、申立人にも理解力に問題が残るにもかかわらず了解したかのごとき言動をしている等の過失が認められ、また、申立人において本件株式の売却損により、特定口座において、源泉所得税等の還付を受けていることを考慮して、被申立人が申立人に対して、原状回復に伴う実現損の約5割に相当する金額を紛争解決金として支払う旨の和解案を提示する。</p>

項目	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
17	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	株式投信	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 投資信託の買替えの際に、買付けは追加資金が出ないよう売却代金の範囲内にしてほしいとお願したが、担当者が売却する投資信託の受渡日を間違えて認識していたため、同日に売却と買付けの注文を同時に出したことから、追加資金が発生してしまった。よって、発生した損失約2万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の乗換え勧誘・受注の際に、買付けは売却代金の範囲内との意向を申立人は示しており、担当者はその点を認識していたが、為替相場の変動により基準価額が下落する可能性を示した上で、売却代金の概算を想定して余裕を見た金額を金額指定で買付けする注文を受注した。しかしながら、結果的に、為替相場の変動により、売却代金が想定以上に減少し、買付代金が不足が生じることとなってしまったものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
18	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者との信頼関係の下に現物株式の売買を一定の範囲内で任せ、個別取引について銘柄及び売買の理由の説明もほとんどなかったが、利益を出しているとの報告を受けて、暗黙のうちに了解していたところ、信用取引の勧誘を受け、積極的な理解もなく、それまでの取引の延長のような感覚で信用取引口座開設に同意した。その後、担当者から具体的な説明もなく信用取引が続けられ、多額の損失が発生した。よって、発生した損失約450万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対し、信用取引口座を開設する上で必要な説明を行い、申立人は十分に理解した上で自己の判断により同意、承認をして同口座開設を行った。また、個々の取引についても、申立人と相談の上、最終的には申立人の自己判断にて注文を受けており、申立人が主張するようないわゆる取引一任勧定取引は行っておらず、適性な取引である。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年3月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が80万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方から事情聴取を行ったところ、申立人の以前からの取引状況からすると、被申立人営業員による行き過ぎた勧誘行為が窺われることから、被申立人が申立人に対し約80万円を支払うことで本件紛争を解決する旨の和解案を提示する。</p>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者より「社債の組合せ」で安全有利な商品として短時間の説明で購入させられた2本の仕組債に損失が発生した。購入時に十分な説明がなされず、申立人の運用希望方針とは結果が大きく異なっている。よって、発生した損失約1,100万円について賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は本件仕組債の勧誘に際し、申立人の投資意向を踏まえて本件商品を提案し、本件商品内容及びリスク等について適切に説明を行っており、申立人はかかる説明を踏まえ、本件商品内容及びリスク等について十分理解の上で本件商品を購入したものである。よって、申立人が主張する事実はなく、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っせん手続を打ち切り)	○平成27年3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】
20	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人より信用取引契約の説明の際に、「儲けさせられない証券マンは証券マンではない」と断言され、10分程度の説明を受けたが全く理解ができなかったため、「難しいし、面倒だな」と言ったところ、「初めての信用取引なので評価損が出ないように管理しますから大丈夫」と言われ、信用取引を行うこととした。しかし、担当者の勧誘によって取引したところ損失が発生し、その損失を日経平均レバレッジ取引で取り戻す方法があると勧誘され、どうしてもなく消費者金融より借入れをして取引を継続したが、損失が拡大した。よって、発生した損失約510万円について賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の取引状況、長年にわたる現物株式の取引経験及び申立人の要望等があった経緯を踏まえ、申立人に対して信用取引を勧誘し、担当者と支店長が申立人の自宅を訪問の上信用取引についての説明を行い、申立人の理解や適合性を確認して信用取引が開始された。その際、「儲けさせられない証券マンは証券マンではない」と発言した事実もなく、説明時間も40～50分であり、「初めての信用取引なので、評価損が出ないように管理しますから大丈夫」と言った事実もない。申立人は自らの判断で信用取引を行ったものであり、消費者金融からの借入金を取引に投入していた事実も後日聞かされたものである。よって、申立人の請求には応じられない。</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を打ち切り)	○平成27年3月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして【不調打ち切り】

項目	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
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人で買い付けた投資信託(本件投資信託)については、保有していたファンドラップの一部を解約して、強引な勧誘を受け十分な説明を受けずまま購入した。よって、被申立人に対し、本件投資信託の契約を無効とし、約150万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は国内株式、株式投資信託など値動きのある商品を含む金融商品への取引経験があり、一定のリスクを取って、リターンを狙っていく積極的な投資意向と投資を行うに当たり必要とされる理解力、判断力を十分に有していた。本件投資信託の買付時に説明義務違反、虚偽の説明に基づく強引な勧誘は存在せず、ファンドラップの一部解約についても申立人に適切に説明を行ったと考えるため、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 手続を打ち切り)	○平成27年3月、紛争解決委員は、双方の主張が全面的に対立する中、被申立人が和解をする意思がないことを明確にする一方、申立人が損害賠償金を得る以外に納得できる解決はないと表明したため、これ以上継続しても当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は株式取引が初めてであり知識がないにもかかわらず、担当者は、株式A銘柄について、全く説明をせず、期待できると言っており、申立人に買い付けさせた。その後、A銘柄の株価は下がり続け、上席者に損切りで売る旨を相談したが、決算発表まで待っていいと言われ、さらに、民事再生法適用の報道後も担当者から待っていいと言われ、待っていたが、結局、売却した結果、損失が発生した。よって、発生した損失約100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、申立人の了承を得た上で注文の受・発注を行っており、法令諸規則に該当するような断定的判断の提供等の行為は一切行っており、また、証券会社が法令、自主規制規則等で認められた違法又は不法な行為「事故」には該当せず、申立人の請求には一切応じられない。</p>	その他 (紛争解決委員が手続を実施しないこととした)	○平成27年3月、紛争解決委員は、本件については、業務規程第31条第1項により、あつせん手続を行わないことが適当であると判断した。
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人において保有している投資信託については、申立人に対して十分に理解できる説明が行われず、行き過ぎた勧誘が行われたことにより買い付けたものである。よって、本件投資信託に発生した損失約170万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、各種の投資信託や株式への投資を数多く行い、少なからぬ利益を上げており、また、分配が特別分配金になっていることを指摘して価格動向に懸念を表するなど、豊富な投資経験及び投資知識を有している。本件投資信託については、十分な説明を行い、申立人の注文意思の確認を行い、明確な回答を得て受注を行っている。よって、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 手続を打ち切り)	○平成27年3月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人コールセンターに株式の照会をし、A社株式の配当金について聞いたところ、上期91円10銭の配当金を受け取る権利最終日が6月25日と説明されたため、信用取引でA社株式を買い建てた。しかし、後日、信用取引決済報告書が届き、1株当たりの配当金が1円10銭しか付いていなかった。そこで、コールセンターに確認したところ、A社株式は四半期配当であり、91円10銭は3月25日が最終権利日であったことが判明した。よって、誤った説明を起因として発生した評価損失約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対する説明に誤った箇所は存在しない。申立人が6月末権利確定により受け取った配当金は、1株当たり1円10銭であり、この配当額は権利確定日に株主であるすべての株主に共通である。また、通常、権利確定後は配当落ちがなされ、理論上配当分だけ翌営業日の株価は下がることとなり、配当額の大小による経済的有利不利は存在しない。よって、確定配当額と申立人が想定していた91円10銭との差額をもって損失発生とはならない。なお、配当落ちについては、投資経験が豊富な申立人はよく理解されていると思われる。また、配当落ち後以降の保有については、申立人の判断によるものであり、当然株価リスクは申立人に帰属する。よって、保有によって試算される未実現の株式評価損に対して、被申立人の賠償義務の根拠はないと考える。</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 手続を打ち切り)	○平成27年3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】

項目	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
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投資	法人		<p><申立人の主張> 申立人担当者が被申立人顧客に販売した投資信託について、被申立人顧客の娘より買付けの取消しの申出を受けた。本件投資信託は、申立人担当者が被申立人顧客の買付けの意思を受け、投資信託の買付けを受注したものであるが、被申立人顧客が事前に「認知症の傾向が現れ始めた」との申入れのあった高齢者であることや、申立人と被申立人顧客との間の「取引の都度、被申立人顧客の娘の同席の下、取引の可否を判断する」との約束を失念したことなどから、本あっせんにおいて解決を図りたい。なお、本件投資信託を売却した場合の被申立人顧客の損失金額は約3万円である。</p> <p><被申立人の主張> 申立ての内容は、被申立人の認識と相違ない。</p>	和解成立	<p>○平成27年3月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、申立人が約1万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引が担当者が被申立人顧客に一応の商品説明を行い被申立人の同意を得て約定したことは双方に争いが無いが、被申立人顧客の属性上の問題点や申立人が申立人・被申立人顧客間の約束を順守しなかった過失がある。よって、本件投資の売却損、金1万円を申立人が負担すべきとの和解案を提示する。</p>
26	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 中国株の売却益と日本株の売却損を通算するための取引を実行したが、前日終値で担当者から知らされていた情報が誤っていたため、30万円以上の売却損過剰となった。このため、本来売却の必要がなかった日本株の買戻しの費用と、それにかかわる複数回の売買手数料等の計約75万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引に係る通話録音記録を確認した結果、注文受注時のやり取りの中で、担当者が中国株の評価益を言い間違えていたことが判明したため、誤認勧誘に該当する可能性があるため事故確認申請を行ったが、誤認勧誘には当たらないと判断された。その点を踏まえると、顧客サービスという観点から担当者の配慮が行き届かなかった面はあったとしても、被申立人は何ら法的責任を負うものではない。一方で、申立人は、担当者に対して損益通算を行いたいとの意向は示したものの、売却益と売却損の金額差をどの程度にしたいのかを明確に伝えていないし、日本株に係る売却損の概算額すら担当者に確認することなく売却注文を発注している。かかる事情に鑑みると、本件取引の結果、30万円以上売却損が超過したことの主因は、申立人の担当者に対する指示が明確でなかったことや、申立人が自ら行うべき損益状況の把握を怠ったことにあると言わざるを得ない。よって、申立人の請求には応じられない。</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を打ち切り)	○平成27年3月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりがあり、和解が成立する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】
27	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> インターネットによる店頭FX取引において、被申立人ホームページに明記されている取引概要に記載の証拠金判定時刻15時30分の時点で証拠金が足りていることを確認の上で取引を終了した。しかし、その後、取引画面を開いてみたところ、取引概要に記載の証拠金判定時刻とは異なる時刻である15時33分に証拠金不足と判定されてロスカットされ、損失が発生した。そこで、被申立人に問合せをしたところ、ホームページの取引概要に記載の時刻は誤りであったことがわかった。よって、発生した損失約110万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> ホームページの取引概要に「営業日毎の15時30分を「証拠金判定時刻」とした誤記載があったことは認めるが、ログイン履歴を確認した結果、申立人の「15時30分時点で証拠金が足りていることを確認の上で取引を終了した」との主張については否認する。また、15時30分時点においても申立人の証拠金は不足していたことから、誤記載と申立人の損害との間には因果関係がない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方が互譲の精神で和解による早期解決に努めた結果、被申立人が約30万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引はインターネット取引であり、口頭説明がないため、申立人は被申立人のホームページの取引概要を理解し取引していることから、誤認させる記載があったことは被申立人の過失と言える。申立人の損害賠償請求額であるロスカットされた金額の大半は含み損であり、請求額全額の賠償は認められないが、被申立人の画面上の誤表記がなければ、申立人において対応の手当てを行うことによりロスカットを免れることができた可能性も否定できない。</p>
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(店頭)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者より勧誘されて投資信託を買付けたところ、担当者的上席者より再々電話があり、同上席者が訪問してきて、他社で取引している投資の損失を取り戻すには投資信託よりFXの方がずっと早いと言って、FX取引を勧誘してきた。申立人はFX取引の知識は皆無であったが、被申立人から十分な説明がなく、言われるままに取引したところ、短期間で多額の損失を被った。よって、発生した損失約630万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券総合口座開設時のアンケートにおいて(FXに興味あり)資料送付の希望をしていた。その後、投資信託のフォローで電話をしたところ、申立人よりFX取引の説明の要請があったため、申立人先へ訪問し、外国為替証拠金取引口座開設申込をする前に勧誘の要請であることの説明を行い、招請の確認をした後に確認書へ署名捺印してもらった。その後FX取引の説明を行い、十分に理解してもらった上で同取引の口座開設に至っている。そして、申立人は、担当者より相場状況や今後の為替動向等の情報を得て、相場の状況に応じた取引を自身の判断で行っていた。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解による解決を求めたところ、被申立人が申立人に対し約130万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が取引開始後に評価損や手数料等に対しての不満を持ち、口座の解約を要請した際に、相場の状況等を説明し、たとえ本人の意思であっても外国為替証拠金取引(店頭取引)を継続させたことは、申立人に対して配慮に欠けていた。</p>

項目	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
29	売買取引に関する紛争	ネット取引	外国為替証拠金(店頭)	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人にて複数通貨のFX取引を行ってきたところ、平成26年12月、いつもおりに新規建玉の注文をしようとしたが受け付けがされず、取引が成立しなかった。後日、被申立人の調査の結果、被申立人のシステムにおいてポジション制限がなされていたことが原因であることが判明した。その後、システムの改善を求めたが、回答がなく、申立人は意図するポジション建玉が形成できないまま口座内の全保有ポジションを強制決済されてしまった。よって、その結果発生した損害約1,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> FX取引の強制決済については、「店頭外国為替証拠金取引約款」、「同取引ルール」に記載され、申立人と事前に合意された上で被申立人が履行した行為である。また、建玉件数については、被申立人のシステム仕様であることを回答していた後に強制決済が行われており、既に申立人において本件事象の認識があり、意図するポジション建玉が形成できなかったとの主張は機会損失に当たる。そして、強制決済で確定した決済損金については、自己責任の原則から申立人に存在する。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	その他 (紛争解決委員が手続を実施しないこととした)	○平成27年3月、紛争解決委員は、本件については、業務規程第31条第1項により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。