

## FINMAC紛争解決手続事例(平成30年7-9月)

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30年7月から9月までの間に手続が終結した事案は45件である。そのうち、和解成立事案は39件、不調打ち切り事案は6件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争41件>、<売買取引に関する紛争4件>であった。その主なものは、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。

| 項番 | 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 | 説明義務違反 | 外国為替証拠金(くりっく365) | 女  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は、被申立人担当者から何度も執拗に取引所為替証拠金取引(くりっく365)を勧められ、「間違いなく短期間で大きな利益が出ます」等と言われ、リスク等について詳しい説明を受けないまま売買を繰り返すこととなり、多額の損失を被った。よって、相場について無知な申立人に対する説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約2,300万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が案内のため申立人に架電した事実は認めるが、被申立人において一旦断った顧客には再勧誘禁止の措置を講じている。また、当時、資源国通貨が対米ドルで軒並み下落している状況であったこと及び米ドルの利上げが予測されていたことから、利益を得る機会がある旨説明したもので、「間違いなく短期間で大きな利益が出ます」と言った事実はない。申立人は、口座開設時に投資経験を「株式現物20年、投資信託5年」と申告しており、「相場についてまったく無知」との主張は失当であり、取引の結果については自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求には応じられない。</p> | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約700万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は、被申立人から何度も執拗に勧誘を受けたと主張しているが、被申立人側はその点について否定しており、通話録音もないため、再勧誘禁止規定に抵触しているかどうかの判定は不可能である。申立人は、取引開始時に投資可能金額として「1,000万円」と記載しているにも拘わらず、最終的に5,100万円も入金させて取引を行っている過程で、管理部門が増額を承認したという記録も残っておらず、被申立人側に管理責任があったと考えられる。以上の観点から、双方互譲の上、被申立人が申立人の損失額の約3割に相当する金額を負担することで解決すべき事案である。</p> |
| 2  | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 仕組債              | 女  | 70歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、高齢の申立人がリスクの高い商品には投資しないという意向であることを知りながら、詳しい説明を行わずに高リスクで複雑な内容の仕組債を勧めて契約させた結果、多額の損失が発生した。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人から比較的安定した商品での運用意向を聞いていた一方で、相応のリスクを負わなければ投資効果を得ることはできないとの見解も確認していたことから、本件仕組債を提案したところ、申立人自身が判断して購入に至ったものである。申立人は、同種の仕組債を購入し利益を享受した経緯があり、本件仕組債の内容については熟知していたものと推測される。しかしながら、高齢の申立人に対して、具体的なリスク許容度や十分な理解度の確認を図りつつ、親族への説明等を積極的に行うなど慎重な対応が必要であったとも思われ、本件あっせんにて解決策を検討したい。</p>                                     | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約220万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者の一連の勧誘は一般的な高齢者に対して行うものとして普通ではなく、また、申立人は、勧誘された金融商品について、頭ではリスクがあると理解していても、老後の生活保障に鑑みると適合性の原則に問題がある。被申立人は高齢者に対して「格別の配慮」を行うべきであり、自己責任における投資判断があったとしても、本件紛争においては疑問がある。よって、双方互譲の上、和解案により解決することを勧める。</p>   |

| 項番 | 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   |
|----|------------|--------|-------------|----|--------|---|------|--|
| 3  | 売買取引に関する紛争 | その他    | 上場株式        | 男  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は被申立人から株主割当増資に関する情報の提供を受けなかったことで売却時期を逸し、多額の損害を被った。よって、被申立人が金融商品取引法に準じた重要な情報提供を怠ったことにより発生した損害金約400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>本件銘柄が株主割当増資を発表後、一定期間、売買を停止していたのは事実だが、被申立人が提携証券会社から本件株主割当増資の情報を得たのは、当該売買停止期間の初日である。申立人は、被申立人が金融商品取引法に違反して情報提供を怠ったと主張しているが、同法で外国証券情報に関して証券会社に義務付けているのは、デフォルト・破産が発生した場合を指しており、申立人の主張は失当である。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>  | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約50万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人から提出された資料及びホームページによると、本件株式について事前に株主割当増資が発表されたと書かれており、なぜ被申立人が情報入手できなかったのかという疑問はある。被申立人の申立人に対する情報提供が遅いのは事実であり、そのような被申立人の体制は如何なものと思われる。よって、双方互譲の上、被申立人が申立人に金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p> |
| 4  | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 株式投信        | 女  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、視覚障害のある申立人に、リスクのある複数の投資信託を勧め、多額の損害を被らせた。よって、被申立人の不法行為を理由に、発生した損害金約380万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、自己の営業成績向上のため、申立人に商品説明を行うことなく、5回に分けて3本の投資信託を購入させ、担当者主導で契約書類等に署名・捺印させたことを認めている。被申立人として抗弁の余地はなく、あっせんの場合で解決に向けて話し合う用意がある。</p>  | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約160万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>関係書類及び事情聴取の結果を総合すると、①商品説明が行われていないこと、②取引が被申立人担当者の営業成績の獲得を目的とする詐欺的要素が強いこと、③適合性(リスク性商品購入の目的が不明確、知識及び経験が乏しい)に大きな問題があること、は明らかであり、被申立人が申立人の実損額約160万円の全額を負担してしかるべき事案と考える。</p>              |
| 5  | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 外国為替証拠金(店頭) | 女  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人の営業員2名の来訪を受け、店頭FX取引を勧められた。しかし、仕組みなどわからないので一旦は断ったが、「銀行に預けていても金利が付かない。自分に預けてもらえれば絶対増やしてみせる」と言われ、理解できないまま口座開設し、扱者主導で売買を繰り返された結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損失約590万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、アンケートで「FXに興味があり、詳しい説明を聞きたい。」と回答してきたことから、後日、営業員がFXについて申立人から勧誘の要請があったことを確認したうえで取引の仕組み等を詳しく説明し、口座開設に至っている。その後の売買については、申立人自身が営業員からの情報提供を受けたうえで、追加証拠金の差入れや建玉の継続保有などは申立人の判断で行っており、売買の結果については申立人の自己責任であり、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約160万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人はFX取引に興味を持ち、リスク等は理解していたものの、外国為替に関する知識等が乏しいごく一般的な主婦であることから、仮に口座開設までに至る経緯や取引の態様に問題がなかったとしても、申立人の適合性の問題については疑義が生ずる。以上の観点から、和解案により解決することが妥当である。</p>                                  |

| 項番 | 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   |
|----|------------|--------|------------------|----|--------|--|--|--|
| 6  | 売買取引に関する紛争 | その他    | 株式投信             | 男  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>保有していた2本の投資信託を解約しようとしたら、被申立人担当者から「解約は今年度末まで控えてほしい。」と言われ、そのとおり売却を取りやめた。新年度に入り解約したところ、当初解約しようとした日より受取金額が少なくなった。被申立人担当者の不適切な対応であり、差額約10万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人の主張は、一部事実と異なる部分はあるが、被申立人担当者の営業行為については概ね申立人の主張どおりである。しかしながら、申立人が同担当者の身勝手な懇願に対し同意したことも事実である。賠償すべき金額については、申立人が既に受け取っている分配金を差し引いた金額での和解に応じる用意がある。</p>   | 和解成立                                   | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約4万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>投資信託の解約は電話で行うことが可能であるにもかかわらず、申立人を誤解させて解約に応じなかったことは問題である。一方、申立人において解約を控えることに同意したのは、当該投資信託の基準価額が下落するリスクのあることを承知したものであり、一定の過失があると認められる。</p>                         |
| 7  | 勧誘に関する紛争   | 説明義務違反 | 上場株式             | 男  | 80歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>国内株式の新規買付注文において、被申立人担当者は申立人に対して約定した旨連絡したと主張しているが、申立人は約定前に取消しの連絡を入れており、約定は無効である。同担当者による不明確な連絡により約定を余儀なくされたものであり、被った損害金約170万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、本件取引の成立を間違いなく報告しており、仮に本件取引が成立していないと申立人が誤認していることに気づけなかったとしても、申立人の取引経験等を考慮すれば、被申立人に責任はない。また、当時の本件株式の取引状況を考慮すれば、本件株式の実際の売却約定時点より以前に本件株式を売却することはできず、本件株式での取引損失を免れることはできなかった。よって、本件約定は有効であり、被申立人の行為に違法性は認められず、申立人の請求に応じることはできない。</p>                                      | 和解成立                                   | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約10万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者は申立人に対して、本件取引の成立を報告しているものの、他方では、本件株式の勧誘時における情報提供が一部不正確であったと考えられ、そのような不正確な情報に依拠して申立人が投資判断を行ったのであれば、説明義務の観点から問題となり得る。以上の観点から、双方互譲のうえ和解案を受諾し解決すべき事案である。</p> |
| 8  | 勧誘に関する紛争   | 説明義務違反 | 外国為替証拠金(くりっく365) | 女  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、「くりっく365」を勧め、通貨の種類、建玉数量等を担当者主導で決めて無断で売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反、無断売買等を理由に、発生した損害金約160万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、被申立人担当者から取引の仕組みやリスクについて説明を受けたうえでFX口座を開設しているが、その際、投資経験として「株式現物2ヵ月」と申告しており、「投資経験がない」との主張には合理性を欠く。なお、口座開設後の個々の取引については、すべて申立人からの発注意思に基づくものであり、取引に際し必要となる証拠金の入金についても、申立人が自ら判断して入金しており、無断売買との主張は失当である。よって、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであり、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 見込みなし<br>(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>○紛争解決委員は、「申立人は、当初、無断売買を主張していたが、被申立人から通話記録の反訳文が提出されたため、無断売買の主張を撤回し、争点を適合性に变えたところであるが、反訳文を読んだ限りでは、取引に対する申立人の積極性が垣間見られ、申立人自身で売買の手法を講じており、適合性に問題があるとは認められない。」との見解を示し、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>   |

| 項番 | 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   | 説明義務違反 | 仕組債  | 男  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、米国株式が転換対象であるEB債について、申立人が買付することを拒んでいたにも拘らず、実態に基づかない説明を行った上で強く勧誘して買付させた結果、多額の損失を被らせた。よって、被申立人に対して、損失約2,700万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は豊富な投資経験と知識を有する投資家である。本件取引については、被申立人担当者が申立人の希望に沿って商品の提案をしたところ、申立人が納得して買付に至ったものである。よって、申立人の主張する損失は自らの投資判断に基づき取引を行った結果であり、被申立人がその損失にかかる賠償について応じることはできない。</p>  | 見込みなし<br>(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) | ○紛争解決委員は、「本事案の争点は、本件EB債の対象銘柄の業績や株価の見直しについて、申立人が受けたとする説明内容を被申立人担当者が行ったかどうかにあるが、双方が主張する事実経緯には大きな隔たりがあり話合いの糸口が見つけられない。さらに、被申立人から譲歩の余地はないとする意見表明がなされており、和解の見直しはないものと考えられる。」との見解を示し、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】   |
| 10 | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 普通社債 | 女  | 70歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から、申立人にとって老後の大切な資金を国内企業発行の債券に投資するよう勧められ、複数回に亘って多額の投資を行ったところ、当該企業が経営破たんし、投資額の大半を失った。よって、扱者主導の不当な勧誘であり、発生した損害金約3億3,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の知識、経験、財務状況等を勘案のうえ、公表されている情報に基づき説明を尽くしており、被申立人において法令違反の事実はない。ただし、申立人の判断によるものとはいえ、本件債券のみに多額の資金を投じることに付いて、営業員として申立人に十分な再考を求めなかった点を斟酌し、あつせんの場合で協議したい。</p>                                       | 和解成立                                   | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約2,800万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人が本件債券を複数回購入したなかで、後半の2回の購入については本件債券の格付けが低くなっていながら、被申立人が提案している。申立人の購入意思があつたとはいえ、被申立人に過失がなかったとはいえない取引であり、双方互譲のうえ相応の金額を被申立人が負担することで解決すべき事案と考える。</p> |
| 11 | 売買取引に関する紛争 | その他    | 株式投信 | 男  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から、詳しい説明を受けないうままEB債を勧められ購入したが、損失を被った。また、3年前に購入した投資信託を売却しようとしたところ、同担当者から「売却の判断は私が致します。」と言われ保有を決めたが、その後下落し損失を被った。以上の点から、被申立人担当者の不適切な行為により被った損害金約260万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、過去にEB債を12回購入した経験があり、EB債の特性等について十分に理解しており、結果として株式で返還されたが、被申立人において違法な勧誘は行っていない。また、投資信託について、社内の通話記録を確認したが、売却を踏み留まらせる発言はなく、申立人自身が継続保有することを決めたものであり、被申立人が損害賠償に応じる理由はない。</p> | 見込みなし<br>(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) | ○紛争解決委員は、「申立人は、過去に十数回EB債を購入した経験があり、適切な投資判断のできる投資家であるという印象が強く、被申立人が金銭的解決を図る用意がないと明確に反論しており、これ以上話し合ってもあつせんでの解決は困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】   |

| 項番 | 紛争の区分    | 紛争の内容  | 商品   | 顧客 | 年齢     | 紛争概要   | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|----------|--------|------|----|--------|--|--|---|
| 12 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債  | 男  | 80歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から、「円高になることはない。大丈夫です。」と言われ、円／トルコ・リラデュアルカレンシー債を勧められ購入したが、来年の償還時には半分以下になってしまうことを知らされた。強引な勧誘及び説明義務違反であり、評価損約550万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人において違法な投資勧誘等が行われた事実はなく、本件あっせん申立て時点でトルコ・リラの下落により評価損が発生しているものの、申立人は本件債券を売却しておらず、今後、評価損が実現損となったとしても、投資の自己責任原則により申立人が負担すべきものである。</p>  | 見込みなし<br>(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、「申立人のような年金生活者にとって本件商品はリスクがやや高いという印象があるが、申立人には判断能力があり、投資経験等から見ても適合性に問題があるとは言えない。」との見解を示し、被申立人も本件に係る問題はないと主張したことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】  |
| 13 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 普通社債 | 男  | 50歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、「発行会社に万一のことがあっても政府が助けるので大丈夫です。」等と言って申立人を安心させて購入させたが、その後、当該発行会社が経営破たんし、投資額の大半を失った。よって、被申立人による不適切な勧誘であり、発生した損害金約7,500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、これまでも発行体の不安材料により利回りが高くなった社債を買い付けており、相応のリスクがあっても情報を収集してリスクを注意深く検討し、金利面でより有利な債券を指向する投資家である。本件については、被申立人が以前に申立人へ案内した際にタイミング的に買付けができなかったことへの不満を述べており、買付け意向があったことは明らかである。また、申立人は、購入後も来店し、本件債券の購入後の状況について十分に理解しており、途中の売却を見送るなどの投資判断も行っていた。以上のとおり、本件については、申立人自身の投資判断により取引を行った結果であり、被申立人において賠償に応じるべき事案ではない。</p> | 見込みなし<br>(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、「本件債券の勧誘及び購入について双方の主張に大きな隔たりがあり、これ以上話し合ってもあっせんでの解決は困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】  |
| 14 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 上場株式 | 男  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から執拗に信用取引を勧められ、仕組みがわからないまま扱者主導で繰返し売買を行った結果、多額の損害を被った。投資経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、発生した損害金約3,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、証券取引口座開設した際、投資経験として「株式5年」、投資方針として「値上がり益重視」と申告していた。申立人宅を訪問したところ、「家族が頻りにネット売買していることもあり、長期保有ではなく短期的な売買で利益を狙いたい。」と要望されたため、信用取引の仕組み等を説明し、理解したうえで信用取引口座開設に至っており、「仕組みがわからない」との主張は受け入れられない。その後の信用取引は自身の相場観で取引を行っており、適合性原則違反にも当たらず、本件取引にかかる損失については、自己責任原則の観点から申立人に帰属すべきものである。</p>   | 和解成立                                   | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約300万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>提出された資料や申立人の資産状況等を勘案すると、過当売買に該当すると思われ、被申立人において、申立人の金融資産のすべてをなくしてしまうような取引を継続させ、損失を被らせた責任は大きい。被申立人が和解を望んでいることもあり、双方互譲のうえ申立人が支払った手数料の2割相当額を被申立人が負担することで解決すべき事案と考える。</p> |

| 項番 | 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  |
|----|------------|----------|------------------|----|--------|---|------------------------------------|---|
| 15 | 勧誘に関する紛争   | 説明義務違反   | 外国為替証拠金(くりっく365) | 男  | 70歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者からメキシコ・ペソ/円の取引を強引に勧められ、適切な説明もないままに売買を繰り返した結果、大きな損失が発生した。よって、本件取引は被申立人による不当な勧誘であり、発生した損害金約170万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が高金利通貨であるメキシコ・ペソ/円が上場されたことを契機に申立人に提案したところ、申立人の意向により取引を開始した。その後、メキシコ・ペソ/円を決済しトルコ・リラ/円に変えたが、一連の売買は、すべて申立人の判断に基づくものであり、被申立人において勧誘時の手続等に遺漏はなく、取引の結果生じた損失は、投資の自己責任原則から申立人に帰属されるべきものである。</p>  | 和解成立                               | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約30万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は、FX取引に興味を持って被申立人の主催するセミナーを数回受講して口座開設しているが、取引の仕組みやリスクについて十分研究し熟知したうえで本件取引を開始したか疑わしく、申立人に相応の過失がある。その反面、被申立人担当者は、「メキシコ・ペソ/円」という一般的に情報が容易に収集しづらい通貨の売買に新規上場されるからとの甘言にて誘導したと思われ、顧客属性に適した取引が行われたとは言いがたい。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。</p>             |
| 16 | 売買取引に関する紛争 | 無断売買     | 株式投信             | 女  | 80歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は、被申立人担当者に株式の売却を依頼してその売却代金を銀行口座へ入金するように指示していたところ、同申立人は代金の一部を入金しただけで、ほとんどを高齢の申立人が理解できない投資信託の買付けに充当した。よって、これによって生じた損失約10万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人は対面営業を基本とする証券会社として、顧客への勧誘に際して適合性の原則の確認を行い、特に顧客が高齢者の場合、日本証券業協会のガイドラインに沿った勧誘を行うことに努めている。本件について、被申立人における社内調査を実施した結果、被申立人担当者の申立人に対する未確認事項や説明不足の懸念が認められた。よって、本件について、あっせん委員の意見を伺いながら解決を図りたいと考える。</p>   | 和解成立                               | <p>○紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約10万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は売却代金を銀行口座へ振り込むことを依頼していたことから、当該売却代金が余裕資金ではないと推認されること担当者には十分な確認を行わず、申立人の依頼内容に反して投資信託の勧誘を行ったことは問題であり、加えて高齢である申立人の判断能力についての確認も不十分であった。一方、申立人は、同担当者から勧誘があった際、その内容が理解できないのであれば、家族に連絡する等何らかの対策を講じることで本件投資信託の購入に至らなかった可能性もある。よって、双方互譲の上、和解案により解決することを勧める。</p> |
| 17 | 勧誘に関する紛争   | 断定的判断の提供 | 上場株式             | 男  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>新規上場株(A株)の買付を申し込もうと被申立人の店舗に出向いたところ、被申立人担当者からまったく別の外国株(B株)を執拗に勧められ、「お父様も買っています。」と言われ、安心して購入した。しかしながら、購入後、父親が買った事実がないことがわかり、値上がりせず、不安になり売却したところ、約220万円の損失を出した。もともと希望していたA株を取得できていたら得られたであろう利益約340万円とB株の売却による損失額約220万円の合計額約560万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が申立人に対して当該外国株(B株)の買付を提案したのは事実だが、強引な勧誘は行っておらず、「お父様も買っています。」と言った事実はなく、申立人の判断により、保有していた複数の国内株を売却して買い付けている。よって、本件取引による損失は申立人の自己責任により申立人に帰属すべきものであり、なおかつ、A株の逸失利益の支払いに応じる理由はなく、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つせん手続を打ち切り) | <p>○紛争解決委員は、「被申立人が『お父様も買っています。』と言って勧誘したことを認めておらず、仮に申立人がそう聞いたとしても、申立人の属性から、自ら投資判断のできない顧客とは思えない。申立人が、本件紛争の解決策として被申立人に対して、特別の利益の提供を要求していると疑われるような言動を取っており、本件あっせんにおいて金銭的解決を図るべき事案ではない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>   |

| 項番 | 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   |
|----|----------|---------|-----|----------------|---------------------------|--|------|--|
| 18 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反等 | ETN | 個人<br>及び<br>法人 | 40歳代<br>後半～<br>70歳代<br>後半 | <p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続が28件終結した。同一銘柄の紛争であり、その争点が概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>説明義務・・・商品性、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。<br/>適合性原則・・・このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。<br/>したがって、発生した損失の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。<br/>申立人の属性を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p> | 和解成立 | <p>○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果としてすべての事案において、被申立人が個別事情に応じた和解金を支払うことで双方が合意し、【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対し本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた事実に鑑みると不適切な勧誘であったと言わざるを得ない。<br/>一方で申立人も買付けに当たってもう少し慎重に判断すべきであったという過失が見られる。<br/>双方が互譲のうえ、解決すべき事案と考える。</p> |