

最近の苦情・あっせん事例の紹介

2022年4月22日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

事務局長 丸野 雅人

目 次

1. FINMACとは？	3
2. 相談・苦情・あっせんの流れ	8
3. 最近の相談・苦情・あっせんの動向について	14
4. 最近のあっせん状況について	19
5. 相談・苦情事例	23
6. あっせん事例等	32

1. FINMACとは？

FINMAC

金融機関

主な対象金融商品

証券会社

株式、債券、投資信託、
有価証券デリバティブ

銀行

投資信託、債券、
為替デリバティブ

FX業者

FX

投資顧問業者/
投資運用業者

投資顧問契約/
投資一任契約・ファンドラップ

第2種金融商品取引業者

信託受益権、
投資ファンド商品

暗号資産デリバティブ取
引業者

暗号資産デリバティブ

セキュリティトークン取扱業者

セキュリティトークン

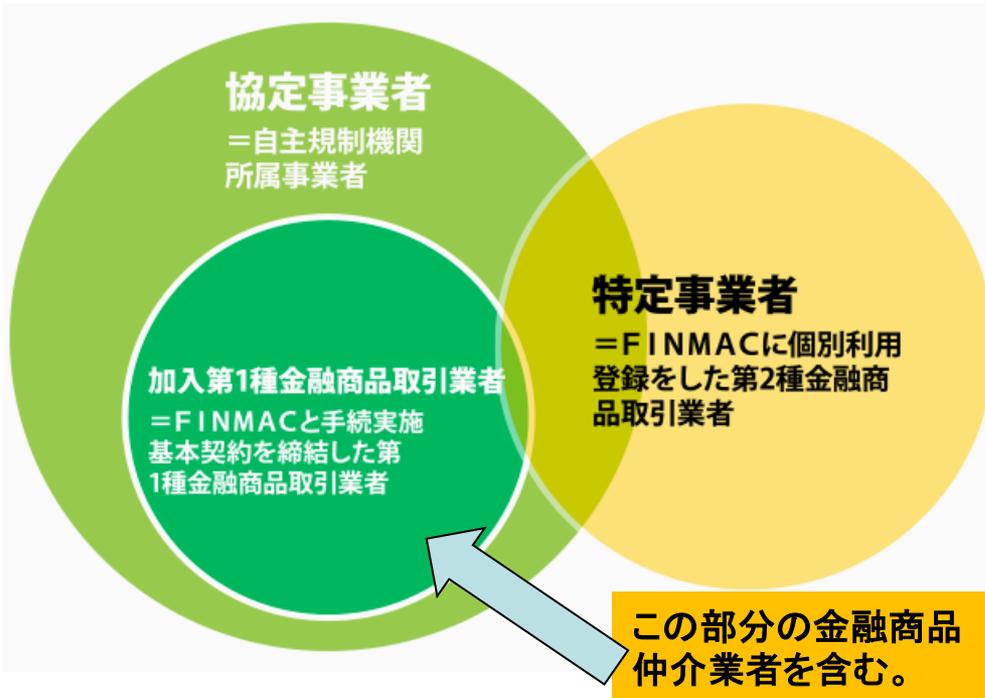
公正・中立な立場で解決
(簡易・迅速・非公開)

金融商品
トラブル

顧客

※ 「預金」の取扱いや「保険商品」に関する相談・苦情については、全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会にある紛争解決機関にお問い合わせください。

FINMACが対象とする事業者等



上図の協定事業者とは、右の7団体の会員等である金融商品取引業者等を指す。

FINMACでの相談、苦情の受付及び紛争解決のあっせんは、以下の金融商品取引業協会(7団体)から委託を受けて行っております。

- 日本証券業協会
- 一般社団法人投資信託協会
- 一般社団法人日本投資顧問業協会
- 一般社団法人金融先物取引業協会
- 一般社団法人第二種金融商品取引業協会
- 一般社団法人日本暗号資産取引業協会
- 一般社団法人日本STO協会

➤ これらの団体の会員でない業者の業務に関する相談、苦情の受付及び紛争解決のあっせんは行っておりません。

FINMAC : NPO法人

指定紛争解決機関(金商法)、認定投資者保護団体(金商法)、ADR法認証団体(ADR法)

- ・ 手続実施基本契約を締結した第1種金融商品取引業者と顧客との間の争い (直轄業務)
- ・ 委託団体の構成員等が行う有価証券の売買等に係る顧客との間の争い (受託業務)
- ・ 特定事業者が行う金融商品取引に係る顧客との間の争い (直轄業務)

FINMACの業務の三本柱

- 金融商品取引業務に関する利用者からの相談・苦情申出に対する対応及び紛争解決のためのあっせんを実施

苦情前置主義を採用



相談



苦情



あっせん

2. 相談・苦情・あっせんの流れ

相談の流れ

① 相談する

ご相談やご質問の内容を相談員に詳しくお話しください。
ファックス、ホームページ相談受付フォームでの場合は、お客様の電話番号も必ずお書きください。



② 助言を受ける

相談員が、お電話で助言やアドバイスをいたします。

< 投資相談、株価・指数等の照会には応じておりません。 >

苦情の流れ

1 苦情の内容を話す

金融商品の取引について、苦情内容を相談員にお話ください。
ファックス、ホームページでの場合は、お客様の電話番号も
必ずお書きください。



2 事業者に伝えてもらう

お聞きした苦情の内容をフィンマックの相談員が
事業者にお伝えし、調査を依頼します。



3 報告を受ける

事業者やフィンマックの相談員がお客様に調査結果
を報告します。

4 解決



あっせんの流れ

1 「あっせん」制度の説明

事業者からの苦情調査報告に納得できないという場合は、お電話ください。
「あっせん」制度についてご説明します。



2 あっせんの申立をする

あっせん申立書などをフィンマックにご提出いただきます。
後日、あっせん申立を受理したという通知をフィンマックから
お送りします。



3 申立金を支払う

申立受理の通知が届いたら、10日以内に「申立金」をお
支払いいただきます。
申立金は、2,090円から52,360円になります。
(申立金は、損害賠償請求する金額によって異なります)



あっせんの流れ

年 月 日

4 事業者から答弁書が出される

お客さまからのあっせん申立てに対する事業者からの言い分を取りまとめた答弁書が提出されます。
紛争解決委員は、中立的な立場からお客さまの主張と事業者の主張内容を把握します。

答 弁 書

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 印
事業者代表者名 印
金融商品仲介業者にあつては、
その氏名又は名称並びに代表者の氏名

年 月 日付をもって 殿(注)が行つた当社を相手方とする紛争の
あっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 条第 1 項
の規定により下記のとおり答弁いたします。

記

1. 申立ての趣旨に対する答弁
2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁
3. 証拠書類

(注)空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

5 あっせんに参加する



紛争解決委員が期日を設定して、お客さまと事業者に参加を求め、話し合いの場が開かれます。
紛争解決委員は、お客さまと事業者からそれぞれに事情をお聞きします。

あっせんの流れ

6 和解案が示される

紛争解決委員が解決方法に関する「和解案」を説明します。



和解案に納得

和解案に納得できない

7 和解契約書を結ぶ

お客様、事業者双方が「和解案」に納得できたら、お客様と事業者の間で和解契約書を結びます。



7 あっせんの打ち切り

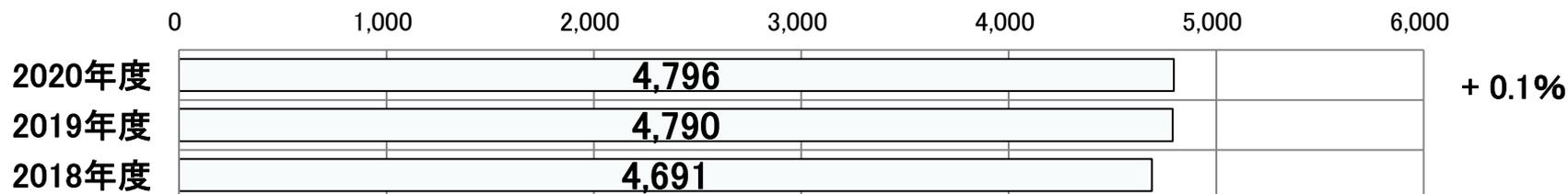
あっせんが打ち切りとなります。
なお、あっせん委員が解決の見込みがないと判断した場合も、あっせんの打ち切りとなる場合があります。

3. 最近の相談・苦情・あっせんの動向について

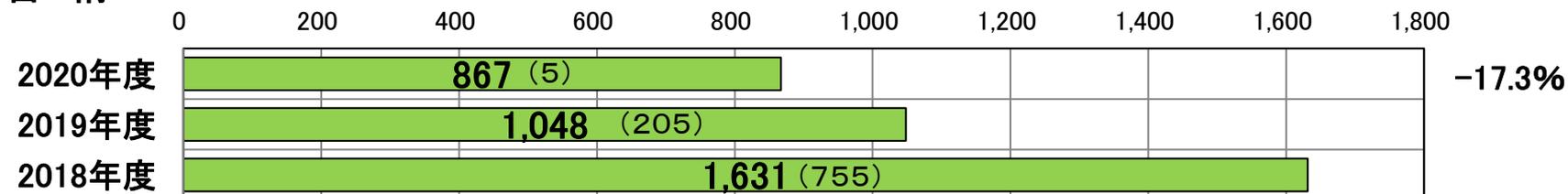
最近の相談、苦情、あっせんの動向について ①

< 過去3か年度 >

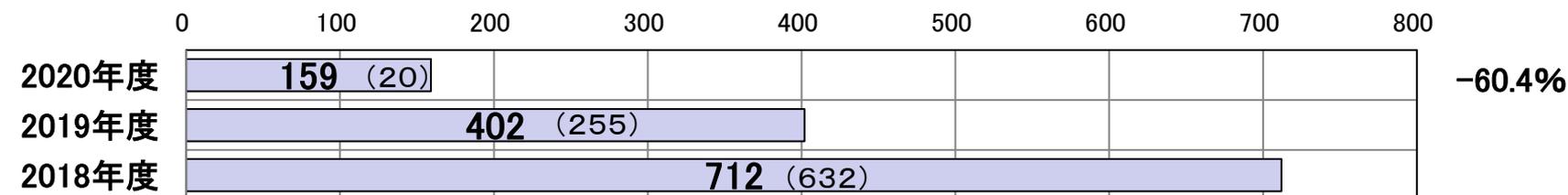
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て

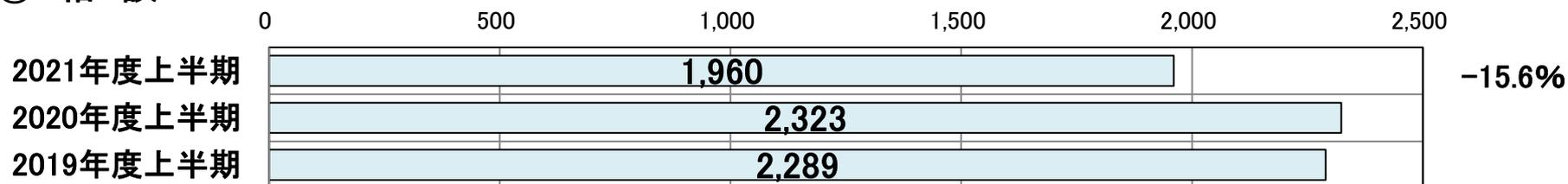


カッコ内の数値はVIXインバースETNの件数(うち数)です。

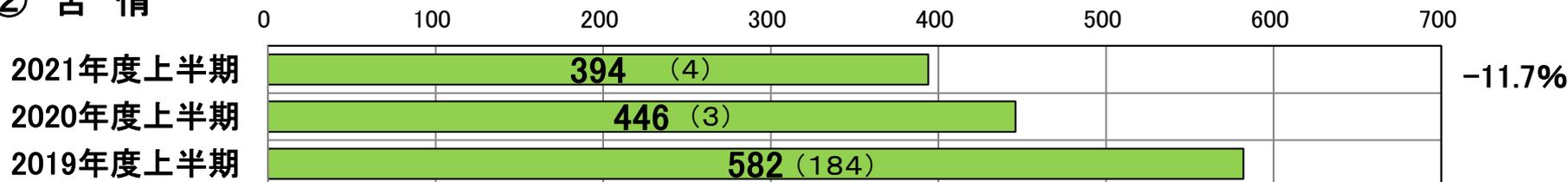
最近の相談、苦情、あっせんの動向について ②

<過去3か年度 上半期(4~9月)>

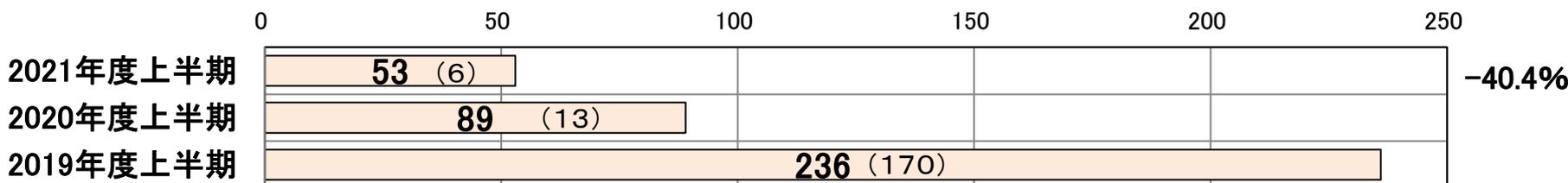
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



カッコ内の数値はVIXインバースETNの件数(うち数)です。

最近の相談、苦情、あっせん申立ての区分・内容別内訳 <上半期(4~9月)の状況>

区分 / 内容	2021年度 上半期		2020年度 上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
相 談	1,960	—	2,323	—
制度に関する相談	619	32%	741	32%
勧誘に関する相談	101	5%	266	11%
売買取引に関する相談	295	15%	519	22%
事務処理に関する相談	315	16%	332	14%
その他の相談	630	32%	465	20%
苦 情	394	—	446	—
勧誘に関する苦情	115	29%	205	46%
売買取引に関する苦情	142	36%	156	35%
事務処理に関する苦情	87	22%	63	14%
その他の苦情	50	13%	22	5%
あっせん	53	—	89	—
勧誘に関する紛争	45	85%	72	81%
売買取引に関する紛争	6	11%	14	16%
事務処理に関する紛争	1	2%	3	3%
その他(投資助言)の紛争	1	2%	0	0%

最近の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳 ＜上半期(4～9月)の状況＞

商品の種類	相談				苦情				あっせん申立て			
	2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020年4～9月	
	件数	構成比(%)										
株式	489	24.9	688	29.6	131	33.2	133	29.8	13	24.5	12	13.5
債券	162	8.3	372	16.0	87	22.1	167	37.4	22	41.5	36	40.4
投資信託	214	10.9	306	13.2	69	17.5	70	15.7	4	7.5	14	15.7
有価証券デリバティブ	12	0.6	13	0.6	4	1.0	7	1.6	-	-	2	2.2
金融先物	196	10.0	127	5.5	29	7.4	23	5.2	2	3.8	9	10.1
CFD	12	0.6	17	0.7	10	2.5	8	1.8	4	7.5	1	1.1
その他のデリバティブ	3(2)	0.2	14(4)	0.6	6(4)	1.5	8(3)	1.8	6(6)	11.3	14(13)	15.7
暗号資産デリバティブ	8	0.4	9	0.4	8	2.0	1	0.2	1	1.9	-	-
商品関連デリバティブ	12	0.6	6	0.3	3	0.8	2	0.4	-	-	-	-
第2種関連商品	59	3.0	29	1.2	5	1.3	2	0.4	1	1.9	1	1.1
ラップ	10	0.5	18	0.8	3	0.8	6	1.3	-	-	-	-
その他	783	39.9	724	31.1	39	9.9	19	4.3	-	-	-	-
合計	1,960	100	2,323	100	394	100	446	100	53	100	89	100

※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)です。

4. 最近のあっせん状況について

最近のあっせん状況について

(1) あっせん申立て及び終結の状況

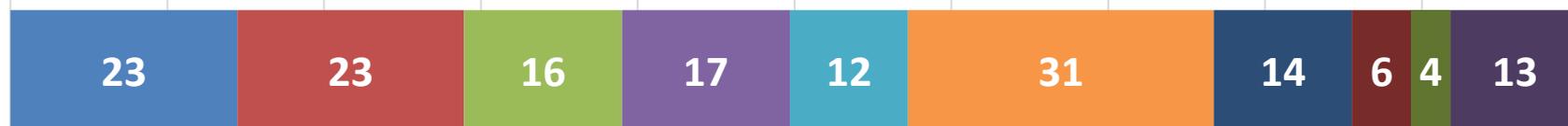
項目	2021年度 上半期	2020年度	2019年度
前期末からの係属件数	51	68	309
新規申立件数	53	159	402
終結した件数	63	176	643
うち和解が成立したもの	48	114	584
うち和解成立見込みなし	15	58	50
うち一方の離脱 (申立人が取下げ)	0	3	4
その他	0	1	5
当期末係属件数	41	51	68

終結件数のうち、申立人による取下げを除いた、和解率は2019年度が92.1%、2020年度が66.3%、2021年度上半期が76.2%であった。

※ 終結理由「その他」は、紛争解決委員があっせん手続きを実施しないと判断し終結した事案。

(2) あっせん申立てにおける損害賠償の請求金額

<2020年度申立て(159件)>



<2021年度上半期申立て(53件)>



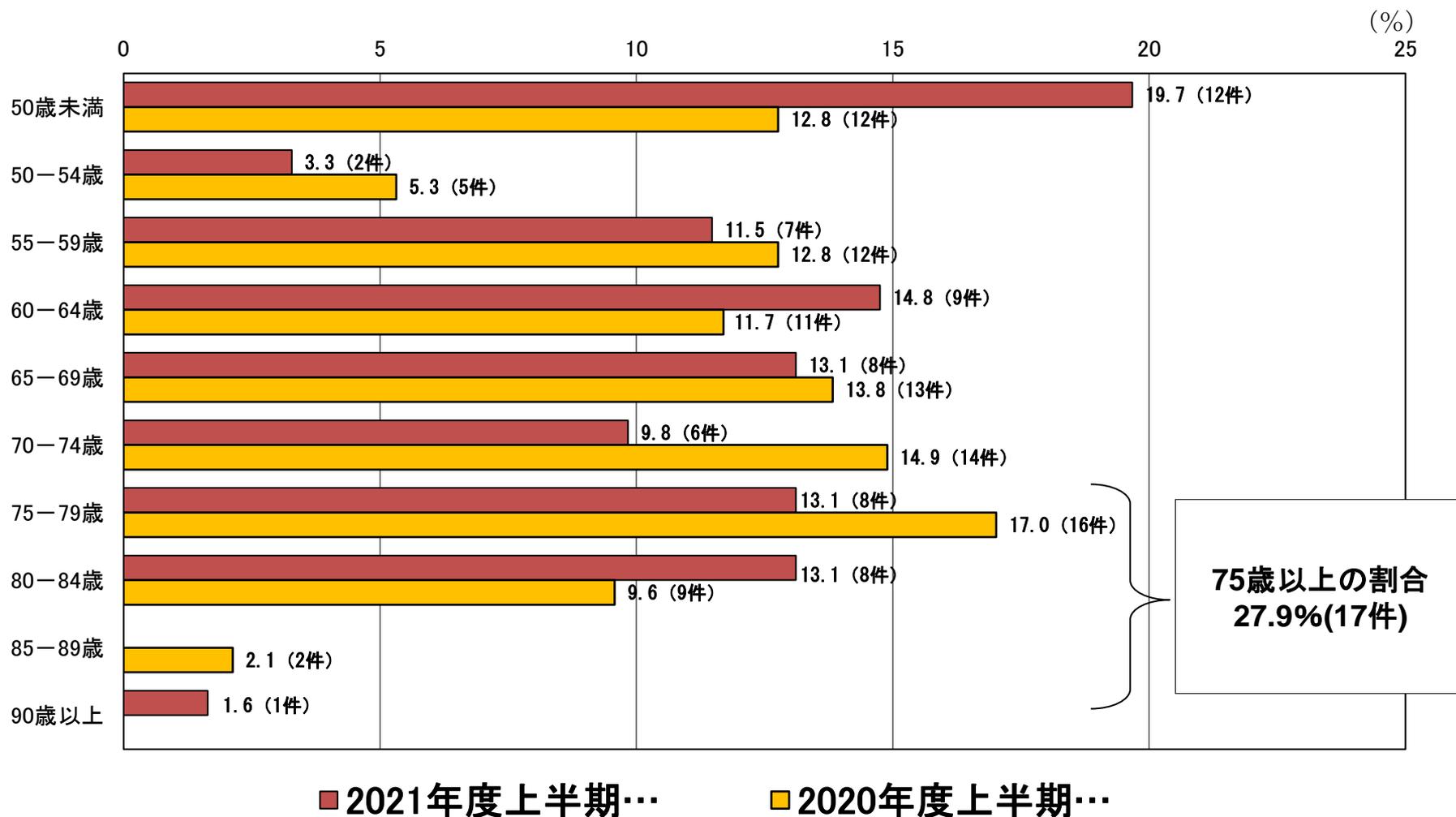
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ 100万円以下 ■ 300万円以下 ■ 500万円以下 ■ 800万円以下 ■ 1000万円以下
 ■ 2000万円以下 ■ 3000万円以下 ■ 4000万円以下 ■ 5000万円以下 ■ 5000万円超

概況:

当センターのあっせん申立ての損害賠償請求金額は、1000万円以下のものが過半を占める。
 なお、請求金額1億円超の高額事案は、全体の約1~2%程度。

(3) あっせん申立者の年齢別内訳 <2021年度 上半期>



概況：

2021年度上半期の終結事案(個人61件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.9%、17件(前年同期28.7%、27件)であった。

5. 相談・苦情事例

2021年度上半期 苦情の主な内容 ①

		苦情の内容								総計	
		説明義務	業者への不満	売買一般	扱者主導・強引等	取引制度	無断売買	口座	適合性原則		その他
苦情の類型	売買取引			57	24	34	17			10	142
	勧誘	72			13				12	18	115
	事務処理		20					13		54	87
	投資助言									5	5
	投資運用					1				2	3
	その他		38							4	42
	総計	72	58	57	37	35	17	13	12	93	394

2021年度上半期 苦情の主な内容 ②

		苦情の内容									
		説明義務	業者への 不満	売買一般	扱者主 導・強引 等	取引制度	無断売買	口座	適合性原 則	その他	総計
商品 の 種 類	株式	1	23	22	14	15	10	2	3	41	131
	債券	47	2	5	11	1	1	1	7	12	87
	投資信託	14	8	18	3		6	2		18	69
	金融先物 デリバ ティブ	1	3	7	4	9		1	1	3	29
	CFD	2		1	3	2			1	1	10
	その他	7	22	4	2	8		7		18	68
	総計	72	58	57	37	35	17	13	12	93	394

2021年度上半期 苦情の主な内容 ③

		苦情の種類						総計
		売買取引	勧誘	事務処理	投資助言	投資運用	その他	
商品の種類	株式	61	16	39	1		14	131
	債券	13	65	8			1	87
	投資信託	28	19	13		2	7	69
	金融先物デ リバティブ	21	2	4			2	29
	CFD	6	4					10
	その他	13	9	23	4	1	18	68
	総計	142	115	87	5	3	42	394

勧誘時の説明義務に関する相談・苦情事例

- 証券会社で外国債券を購入した。当該債券の勧誘を受けた時、相手証券会社から格付けが高い(AAA)債券であるため、あまり心配はしなくてもよいとの説明は受けたが、為替の変動に関する説明を受けていない。当該債券は、トルコリラ建ての外国債券で、買付時の為替は、40円位であった。
- 証券会社から、利率が高い債券があると勧められて債券を購入した。この債券は、日経平均株価と外国通貨(ブラジルレアル)の値動きによって、価値(利払い、償還の条件等)が変動するという商品であった。この債券が償還となり、大きな損失となってしまった。

当時、ブラジルレアルは変動するという程度の認識はあったが、投資元本の9割超が損失となる可能性について説明を受けておらず、理解していなかった。

そもそも安定志向であり、少しでも有利な利率がもらえるのであればと考えていたところ、相手証券会社から紹介され申し込んだのであって、豊富な取引経験、金融知識があるわけではなく、自ら希望した商品ではない。

売買取引一般に関する相談・苦情の主な内容①

- 証券会社の担当者からの提案や助言に従って株式取引をしているが、いつも損失ばかり出している。
- 証券会社の営業員とその上司から「いい商品だから。」と紹介されたため、それを信じて購入した外国株式で大きな損失を被った。
- 上場株式を発注する際、電話で相手証券会社の担当者とやり取りしたが、担当者がとにかく早口で話す内容がよく聞こえないまま、注文してしまった。後日、取引報告書をみたところ、想定外に高い値段で買い付けてしまった。
- 数年前から証券会社で株式を中心とした取引を始めた。あるとき、担当者から外国株式の取引を勧められ、これに応じた。それ以降、担当者から言われるまま頻繁に売買した結果、大きな損失を被ってしまった。大きな損失となるまでの間、相手証券会社の担当者からは、保有商品に評価損が発生していることについて、連絡は一切無かった。

売買取引一般に関する相談・苦情の主な内容②

- 保有している投資信託が値上りしているのに、解約したいと担当者に対し、何度か申し入れているが、担当者またはその上司から、「もう少し上がるかもしれないから、しばらく保有していた方がいい。」と言われ、なかなか解約に応じてもらえない。
- 担当者に対し、保有する株式を売却するよう求めたにもかかわらず、直ぐに応じてくれなかったことにより損失を被った。
- インターネットの取引画面から、保有株式の売却注文を成行で出した。画面上で消えていたため売却できたと思っていたが、その後、画面を見たら買付約定となっていた。
- インターネット取引で株式の信用取引を行っている。先般、不足金が発生しそうになったので、相手証券会社のコールセンターに電話し、不足金の解消方法を相談し、説明を受けた。その後、コールセンターの説明に従って対応したが、不足金が発生、強制決済されてしまった。
- (相続人からの相談) 株式を相続し、自分の口座に全ての株式が移管された。自分はこれまで株式取引の経験が無く、株式を売却したいが、どうすればいいのか。

その他の相談・苦情事例

<事務処理に係るもの>

- 証券会社に口座閉鎖のための手続を依頼しているが、応じてもらえない。
- 口座管理手数料について、取引証券会社では、一定の条件を満たすと無料になるため、手続のため必要書類を送付した。その後、書類の不備等の理由により、手続が遅れたが、その間に口座管理手数料が発生し、預かり金から差し引かれていた。手続中に手数料が発生したことに納得できない。
- 証券会社にてNISA口座を開設するため、必要な書類一式を送付したが、相手証券会社は書類を受け取っていないとの事で手続が進まない。
- 結婚を機に居住地が変わったので、取引証券会社の口座を閉鎖したいと申し出たところ、口座名義人の氏名・住所変更届、マイナンバーや戸籍謄本の写しを提出しないと応じないと言われた。

金融商品仲介業者に関する相談・苦情の主な内容

- 金融商品仲介業者を介し、ネット証券会社で株式取引をしている。相手証券のカスタマーサービスセンターに電話し、MRFを出金したところ「IPOの申込が取り消される。」と言われたが、IPOに申し込んだ覚えはない。
- ×年、同窓生で金融商品仲介業者に勤務していた金融商品仲介業者から勧誘され、それまで投資経験は全くなかったが、「任せてもらえれば運用する。」と言われたため、ネット証券会社に口座を開設した。その翌年には、信用取引口座も開設し、頻繁に売買させられた結果、1,000万円程の損失を被った。
- ×年×月に〇〇証券の金融商品仲介業者である△△に対して、つみたてNISAの休止を申し出た。その後、相手業者から、手続きが未済であったとの説明を受けたため書面を提出したが、休止ではなく解約されていた。相手業者は非を認めており、貴センターに相談するように言われた。
- 当時の〇〇証券の担当者から「IFAとして独立するため付いて来てほしい。」等と言われ応じた。この際、IFAから、事前にIFAの仕組み及び取引コースの変更に伴い手数料が高くなることの説明や、私が理解したことの確認が無かった。この件で、既に相手証券等に苦情を伝えた。

6. あっせん事例等

説明不足等を巡る紛争事例

顧客属性に関する情報及び顧客の投資意向や投資目的に関する情報収集が不足している状況下、そうした前提の下で行われた勧誘時の説明は、十分ではなかった可能性が高いとされた事案

<顧客の属性・投資経験等>

(相手方証券会社の顧客カード等によるもの)

- ① 顧客は、70歳代。無職。
- ② 金融資産：1億円～5億円
- ③ 運用方針：収益性を追求するためにリスクの高い商品にも投資する。
- ④ 資金性格：記載なし（事情聴取時、余裕資金と聞いていたとの報告あり。）

<取引の経過>

- ① 顧客は、2015年7月、取引銀行の紹介により相手方証券会社で口座を開設し、取引を開始した。
- ② 顧客は、それまで他社で株式、投信、国債（国内）を中心に取引を行っていた。株式取引は、30年くらいの取引経験を有している。

<顧客の主張内容>

- ① 2015年7月、担当者から債券（EB債）の勧誘を受けた。その際、商品内容等の詳しい説明はなく、ただ「元本割れはしない。」、「仮に元本が割れたとしても、株で戻ってくる。」などとの説明を受け、元本割れしないのならと考えて買い付けに応じた。
- ② 2020年7月、償還（株券に転換され償還）となり、大きな損失（投資金額が半減）が発生した。
- ③ 商品内容等の詳しい説明を十分に受けないまま、元本割れしない等との説明を信用し、債券を買い付けた。後に、その債券が株券となり、投資金額が半減してしまった。そもそも、債券が株券となり、投資金額が半減したこと自体が理解できず、納得もできない。
発生した損失につき、賠償を求める。

<相手方証券会社の主張>

- ① 本顧客は、複数の証券会社等において、長年にわたって、複数の金融商品取引を行っていた。
- ② 元本割れしない商品を強く希望していたという事実はない。
- ③ 本債券の提案に際して、資料を交付した上で、商品内容やリスクについて十分に説明を尽くしている。
- ④ 本債券の投資勧誘行為に違法性等はなく、顧客の賠償請求には応じられない。

<あっせん委員の見解>

- 相手方証券会社は口座開設後、すぐにEB債を勧誘しているが他の商品の勧誘は行われていない。本件顧客の属性等を踏まえれば、相手方証券会社における適合性審査が適切に行われたか疑問が生じるところである。
- 相手方証券会社の調査では、顧客の金融資産は1億円～5億円とされる。仮に1億円に近い金融資産だとすると、本件商品の金融資産全体に占める割合は、約3割相当となり、決して低いものではないと考えるが、詳細な金融資産の状況を聴取したという記録はない。
- 本債券のような商品性を有するリスク商品の勧誘に当たって、相手方証券会社は、顧客属性を鑑みてリスク許容度をもっと慎重に判断すべきだったように思われるが、本債券のような商品への投資経験の有無を確認したという記録はなく、また、証券口座開設後、顧客の投資意向、金融商品取引を行う目的についても、十分に確認をした形跡が認められず、顧客の適合性審査、判断のための十分な情報を取得していない可能性が高いと考えられる。
- 他方、顧客は、契約時に投資確認書に署名、押印し、また金融商品取引について長年の経験もあることから、金融商品の取引にはリスクがあり、取引の結果は、自己責任が原則であることを十分に理解できるものとする。
- 顧客の自己責任原則を踏まえたとしても、相手方証券会社が顧客の損失額の一部を負担する内容で和解をすることが適当と考える。

<あっせんの結果>

紛争解決委員から提示された和解案を当事者双方が受け入れ、和解が成立。

<本事業について主な留意点>

① 取引経緯、取引の状況など

- 口座開設後、あまり間を置かずに仕組債を提案している点
- 相手方証券会社は、本顧客が高齢ではあるものの、それまでの投資経験・資産状況・証券知識・投資スタンス等に鑑みて、本債券のようなリスク商品を勧誘することに関して、適合性等の問題はないと判断した点

② 相手方証券会社における社内管理態勢等

- 顧客の適合性判断について、その合理性はどのように確認されたのか
- 勧誘開始基準への適合状況は、どのように確認されたのか
- 「確認書」受け入れ時のやりとりは、どの様であったか

③ 相手方証券会社の説明責任

- 顧客属性を踏まえた勧誘時の説明のあり方は適切であったか
- 勧誘時に本債券に関する商品内容、リスク等について説明は尽くしたと主張
⇒ 顧客の投資経験、理解力などを踏まえ、当該顧客に理解されるために必要な方法・程度による説明がなされていたといえるか

④ 適合性判断の合理性等について

- 顧客が長年にわたり株式、投信取引を行い、金融資産が1億円から5億円、投資意向が収益性重視とされていたこと（これらは、証券会社等の顧客カードによる）を踏まえ、適合性を判断

仮に顧客の金融資産が1億円に近い金額である場合、当該顧客のポートフォリオにおける本債券のエクスポージャーは30%近くになるものであり、ポートフォリオにおけるリスク商品の割合は、決して低いとは言えなくなるのでは・・・？

- 当該顧客のリスク許容性をどうみるべきか

担当者が顧客から詳細な金融資産の状況や金融商品取引契約の締結の目的を聴取した社内記録は？

3,000万円のリスク商品を勧誘するための顧客属性把握調査として、果たして十分であったか？

⑤ 勧誘時の説明のあり方について

- 相手方証券会社は、資料等を用いて本債券の商品内容やリスク等について十分に説明したと主張しているが・・・

説明を顧客が真に理解したか、顧客の理解度を確認したとの顧客折衝等の記録が残されていない

（⇒ 顧客の理解度が確認されていないと推認される）

説明不足等を巡る紛争事例

商品の特性やリスクの内容等について顧客が実感を持って理解できるよう説明を尽くすとともに、購入について検討する余裕を与えるなど配慮すべきであったとされた事案

<顧客の属性・投資経験等>

(相手方証券会社の顧客カード等によるもの)

- ① 顧客は、50歳代。無職。
- ② 金融資産：5,000万円～1億円
- ③ 運用方針：値上がり重視
- ④ 資金性格：記載なし

<取引の経過>

- ① 顧客は、2007年に口座を開設し、相手方証券会社にて取引を開始した。
- ② 顧客の株式への投資経験は40年以上。それまで他社での取引を含め、株式、投信、公社債、外国証券などへの取引経験を持つ。
- ③ あるとき、相手方証券会社の担当者から勧められて仕組債「期限前償還条項付デジタルクーポン型株価指数為替リンク債（ノックイン株価為替参照型）」（以下「本件仕組債」）を購入した。

<顧客の主張内容>

- ① 担当者から電話で本件仕組債の勧誘を受け、1,000万円分の購入を承諾した。勧誘時に担当者から、商品性やリスク等に関する詳しい説明がなかった。
- ② 顧客の記憶では、商品性について「3か月毎の早期償還の可能性」や「利率が7%から9%に上昇する可能性」など、都合の良い説明しかしなかった。
- ③ 電話による説明後、確認書等徴求のため担当者の訪問を受けた際、担当者からは持参した確認書への署名・押印を求められただけで内容についての詳細な説明はなかった。
- ④ その後、担当者からアフターフォローもないまま本件仕組債が110万円弱で償還された。
- ⑤ 本件仕組債のような商品への投資経験はなく、ノックイン等の複雑な仕組みが理解できていなかった。ノックインした場合の損失発生の可能性や、元本がほとんど毀損してしまう可能性があることなど、商品性やリスクを正しく理解しないまま買い付けたもので、リスク等を正しく理解していれば買付けはしていなかった。
本件仕組債により被った損失につき、賠償を求める。

<相手方証券会社の主張>

- ① 担当者は、買付け申込に際して、各種資料を交付して、本件仕組債の商品内容やリスクについて説明した上で、顧客から「仕組債投資に関する確認書」を受け入れて約定に至っている。
- ② 顧客は過去にも公募仕組債への取引経験が複数回あり、本件仕組債について、商品内容や仕組み、リスクについての理解に問題はなかったと考えており、顧客の請求には応じられない。

<あっせん委員の見解>

- 顧客は、これまで担当者の助言を受けながら、国内株式、外国株式、投資信託、国内債券、外国債券等の取引をしており、こうした顧客の投資経験等を考慮すると、適切な説明がなされていれば、本件仕組債の基本的な仕組みを理解することは十分可能であったと考えられる。
- しかしながら、通話録音によると、勧誘時の担当者の説明は、本件仕組債について、ごく簡単な説明に止まっており、少なくとも通話内容からはリスク等について顧客が実感を持てる程度の説明があったとまではいえない。
- 相手方証券会社側は、勧誘した翌日、担当者が顧客宅を訪問して、再度本件仕組債について適切に説明をした旨主張するが、訪問時の録音がないため、確定的なことはいえないものの、顧客は、玄関先での話であり、リスク等を理解できる程度にまで、説明を受けるような時間はなかったと主張していること、担当者が再度説明をしたことを記録として確認出来ない以上、担当者による顧客に対する本件仕組債のリスク等の説明が十分に行われていたとは言い難い。
- 他方で顧客は、担当者に対し、本件仕組債のリスク等について認識できていなかったのであれば、理解できる程度まで、さらなる説明を求めたり、取引の中止を申し出ることも可能であったと考えられる。こうした事情を考慮し、相手方証券会社が顧客に対し、本件仕組債の取引による損失額の一部を負担し、和解することが相当であると考える。

<あっせんの結果>

紛争解決委員から提示された和解案を当事者双方が受け入れ、和解が成立。

<本事業について主な留意点>

① 顧客に対する説明のあり方など

- 複雑な商品性、リスクが顕在化した際の損失額等
- メリットを強調するあまり、デメリットの説明が不足していないか？
⇒ 結果として、顧客に誤解を与えるような説明に繋がることも・・・
- 商品性や取引の内容（基本的な商品の仕組み、リスク、価格変動要因等）を顧客に理解させるような説明、工夫はなされていたといえるか
⇒ 金融商品取引業者が提供する個別の金融商品について、そのリスク、リターン等、顧客が投資を行う上で必要な情報を分析、特定し、適切に顧客に説明する必要。特に、リスクについて、損失発生の可能性と損失が発生したときの影響（損失額）について、顧客に実感してもらえようようにすることが重要

② 顧客属性の的確な把握等

- 顧客の職業、年齢、収入、金融資産、過去の投資経験及び投資目的・意向の適時、適切な把握、及び投資目的、投資意向が変化した場合への対応
- 投資勧誘に際しての合理性についての検討、評価
⇒ 勧誘対象となる金融商品や取引状況が、把握した顧客属性や投資目的に
適うものであることの合理的な理由が内部で検討、評価されていること

説明不足等を巡る紛争事例（金融商品仲介業者関連）

ネット証券に金融商品仲介業者を通じて口座開設をした顧客が、当該金融商品仲介業者からアドバイスを受けることなく、自らインターネット取引を行った結果、ネット証券のホームページ等に掲載された取引手数料と異なる割高な手数料が適用されたため、手数料の差額を請求した事案

<顧客の属性・投資経験等>

（相手方証券会社の顧客カード等によるもの）

- ① 顧客は、40歳代。公務員。
- ② 金融資産：2,000万円以上
- ③ 運用方針：記載なし
- ④ 資金性格：余裕資金

<取引の経過>

- ① 顧客は、2007年に当該仲介業者を通じ、申立外証券会社に口座を開設し、2015年に相手方ネット証券で金融商品仲介業者を介する口座（以下「FA口座」という。）を開設し、申立外証券会社からFA口座に資産を移管し、無手数料の積立投資を継続した。
- ② 2020年3月、顧客は、インターネットを利用し、FA口座で株式取引を開始した。

<顧客の主張内容>

- ① 相手方ネット証券に口座開設を行ったのは、申立外証券会社では積立投資を継続できなくなると認識したためである。
- ② 相手方ネット証券に口座開設を行った際には、F A口座になること及び手数料についての説明は受けていない。
- ③ 2020年、株式取引開始直後に、仲介業者から、株式取引を行ったことへの確認の電話があった際に、F A口座である旨及び手数料についての説明があつてしかるべきである。
- ⑤ F A口座であるとの認識を持たないにまゝ、割高な手数料を支払ったため、インターネット口座であった場合の手数料との差額の損害賠償を求める。

<相手方証券会社の主張>

- ① 顧客が、相手方証券会社に口座開設を行ったのは、当該金融商品仲介業者からの案内に応じて行ったものであり、口座開設後に行った住所変更手続きも、顧客自らが当該金融商品仲介業者に連絡した上で、なされたものである。
- ② 口座開設時の説明資料においては、「金融商品仲介業者の商号」及び所属金融商品取引業者が記載されており、手数料についても、「ホームページ等に記載されているインターネット等を経由した取引手数料は適用されない」旨が明記されている。
- ③ 上記②の事項を記載した書面は、その後毎年1回、顧客に送付している。
- ④ 顧客の請求には応じられない。

<あっせん委員の見解>

- 顧客は、取引の都度、手数料を確認することが可能であったにもかかわらず、確認を怠っていたという落度がある。
- 相手方証券会社のF A口座の制度は、解りづらい制度であり、どこまで説明が行われているのか、顧客がどこまで理解しているのかという問題がある。
- 口座開設時、顧客、金融商品仲介業者ともに株式取引を想定していなかった。
- 双方に歩み寄りの余地があるのではないか。

<あっせんの結果>

相手方証券会社が、歩み寄りの余地はないとの見解を示したため、打ち切りとなった。

<本事業案について主な留意点>

① 顧客に対する説明のあり方など

- ネット証券は、書類を交付することにより説明責任を果たすのが一般的
- 一般的に対面型証券は、面談・電話等により説明責任を果たす。
- ネット証券に所属する金融商品仲介業者に求められる説明責任の果たし方は？
⇒ 顧客本位の業務運営の在り方とも関係する
- 顧客が想定していない取引についても説明する必要があるか？
⇒ 諸々の資料をパッケージとして顧客に提供することで、説明責任は果たせるのか？

② 顧客属性変化の的確な対応等

- 顧客の収入、金融資産、及び投資目的・意向の適時、適切な把握、及び投資目的、投資意向が変化した場合への対応
⇒ 適時適切な対応を行うためには、どのような事を心掛けるべきか？

ご清聴ありがとうございました。