

日本証券業協会 証券あっせん・相談センターにおけるADRについて

平成20年11月5日

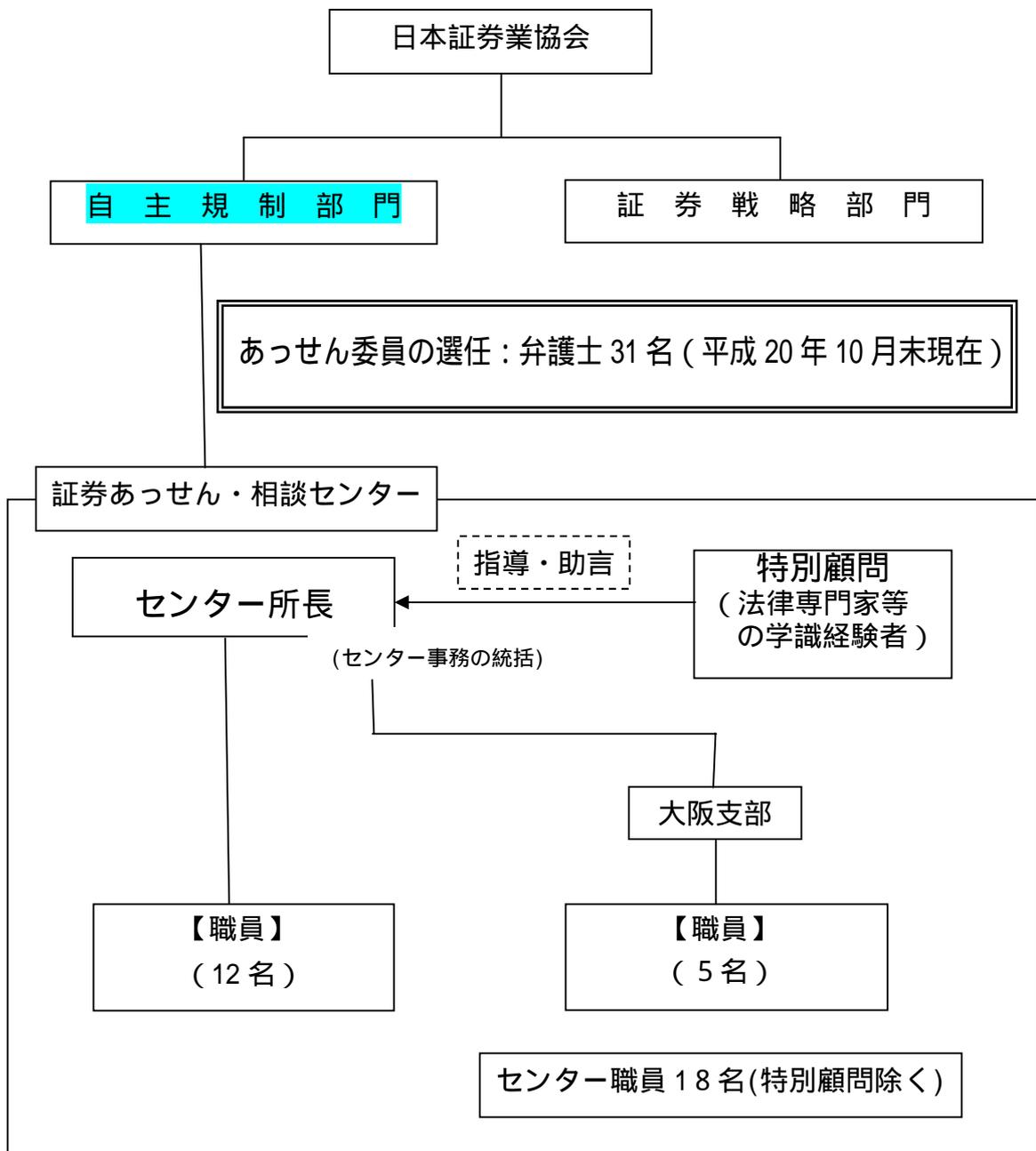
日本証券業協会

## 証券あっせん・相談センターの体制（苦情・あっせん処理体制）

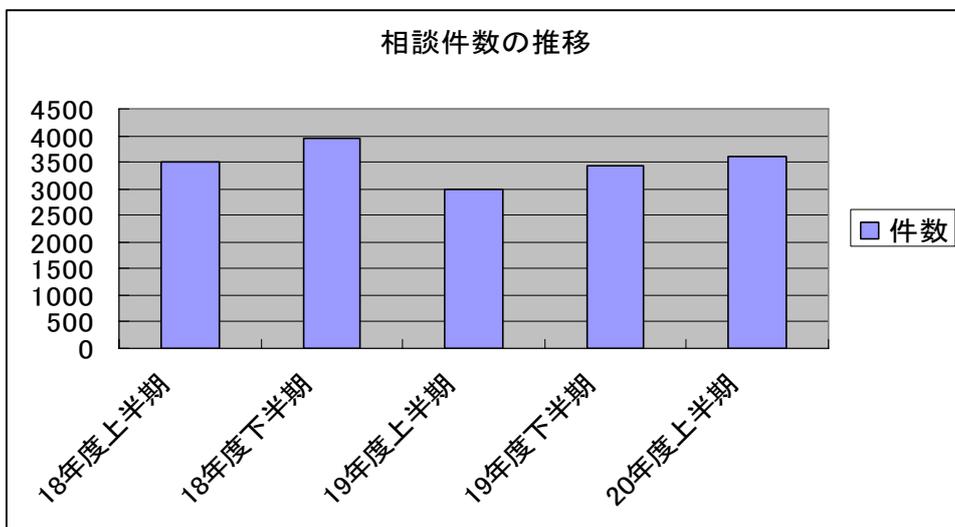
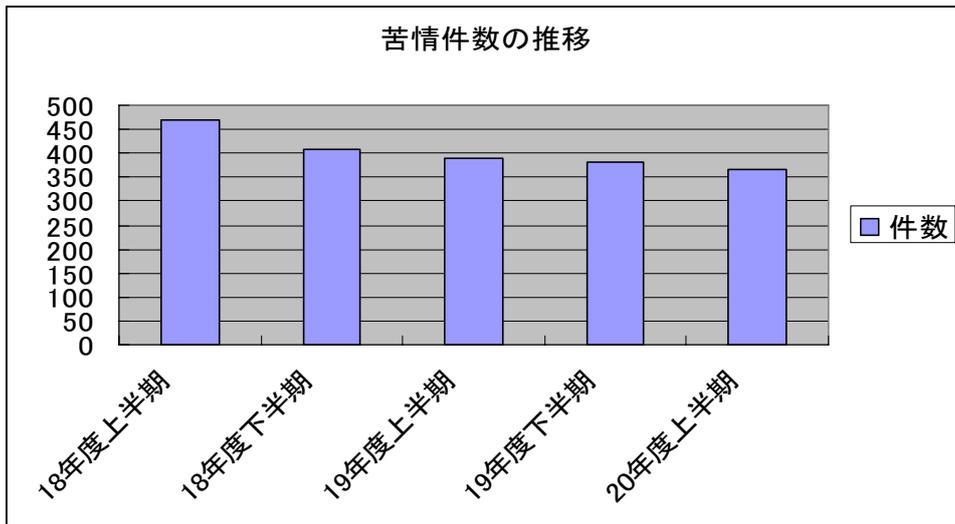
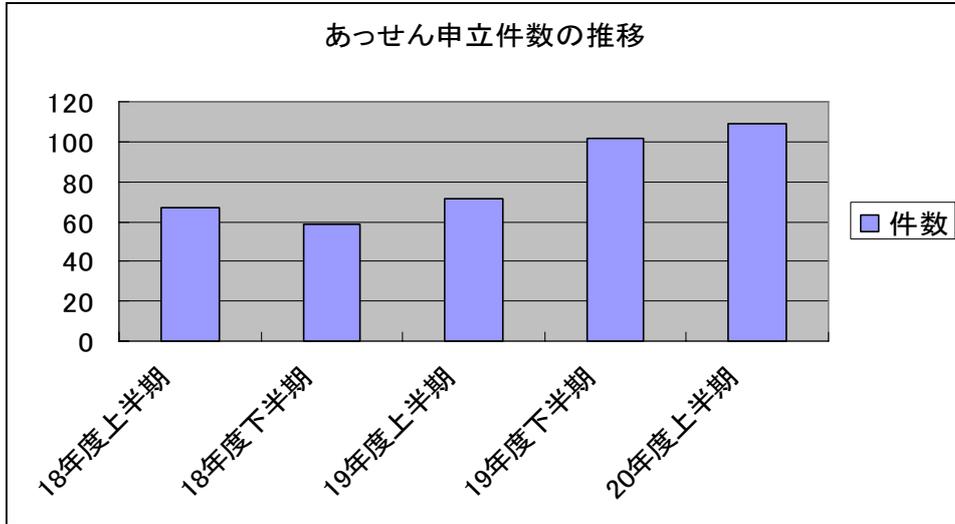
### 【沿革】

- ・ 1973 年 日本証券業協会設立 同時に苦情相談室を設置
- ・ 1992 年 **あっせん業務開始** 苦情相談業務が証券取引法上（79条の16）に規定
- ・ 1998 年 あっせん制度が証券取引法上（79条の16の2）に規定
- ・ 2002 年 日本証券業協会「証券あっせん・相談センター」に組織変更
- ・ 2008 年 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）に基づく認証を取得

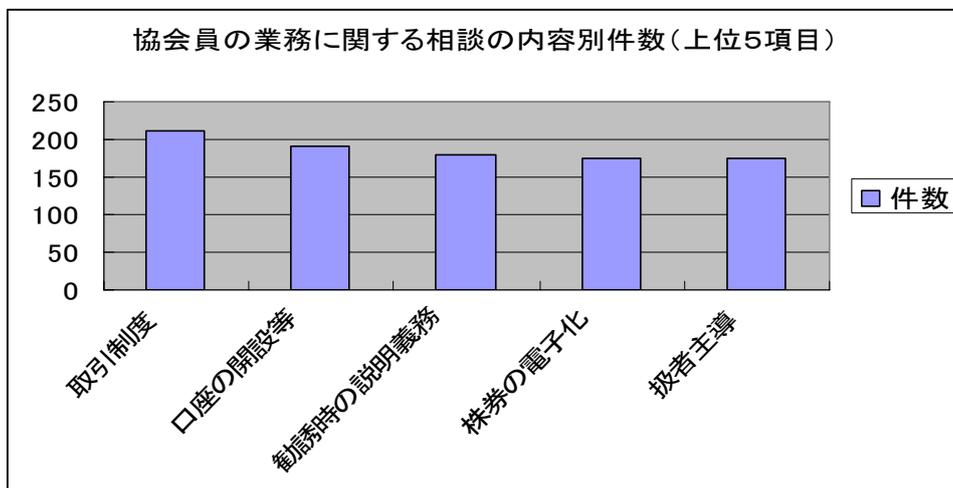
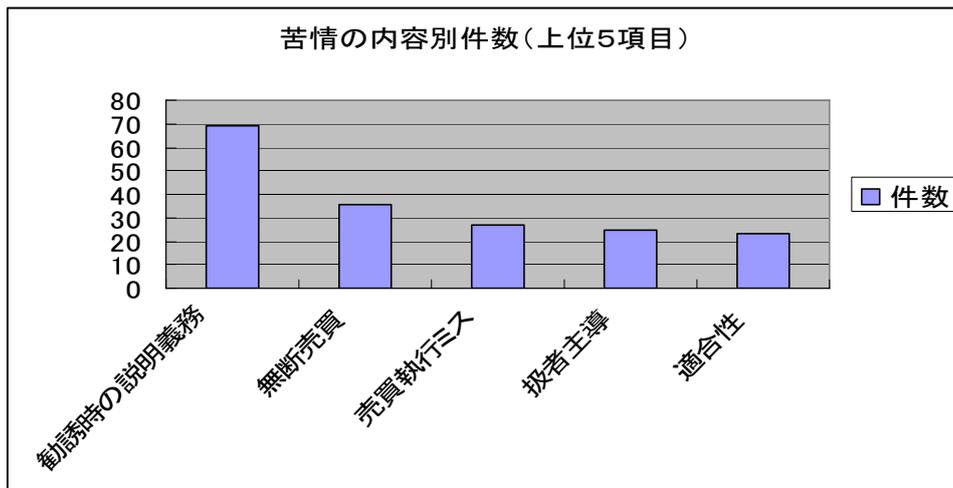
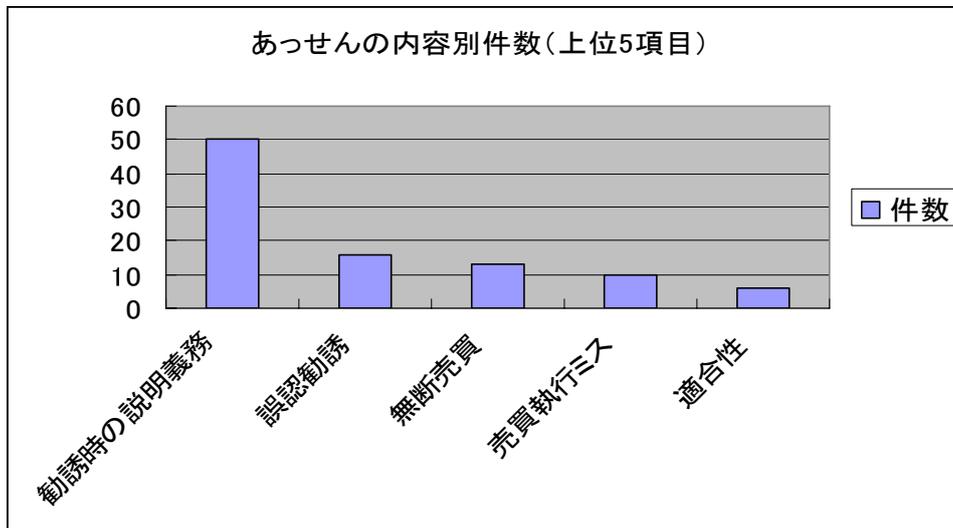
### 【組織と人員】



平成 18 年度上半期から平成 20 年度上半期までの  
あっせん・苦情相談件数の推移について



平成 20 年度上半期における内容別あっせん・苦情相談件数  
上位 5 項目



## あっせん状況について

平成20年10月  
日本証券業協会

平成20年7月 から平成20年9月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 61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 29件、不調打ち切り件数は、 30件、取下げ件数は、 2件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 20件、【2. 売買取引に関する紛争】が 8件、【3. 事務処理に関する紛争】が 0件、【4. その他の紛争】が 1件となっている。その内容は、次のとおりである。

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
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 34歳	投信	<p>&lt;申立人の主張&gt; 担当者は、投資信託購入の勧誘に際し、誤った償還期日を説明した。正しい説明を受けていれば、当該投資信託の購入は行わなかった。 申立人は、原状回復のため47万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張するような償還期日に関する誤った説明を行った事実はない。 担当者は、対象商品について十数件の販売実績があるが、申立人の主張するような苦情は1件も受けていない。</p>	<p>○平成20年8月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、3万円を申立人に支払うことで【和解成立】 &lt;あっせん委員の見解&gt; 被申立人は、申立人以外の顧客からは苦情の申立てがない等の状況から、誤った説明及び説明不足があったとは想定しがたいと主張し、主張としては合理性があるものの、当事者間のやりとりの中で何らかの行き違いがあった可能性は否定できない。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 54歳	株式	<p>&lt;申立人の主張&gt; 担当者から、ある上場企業が行う自己株式取得の情報を受けて、当該株式を信用取引で買付けた。 当該情報は虚偽であったため、被った損失724万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、当該企業の自己株式消却に関する情報を提供したものであり、自己株式取得に関する情報を申立人に提供していない。</p>	<p>○平成20年7月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、150万円を申立人に支払うことで【和解成立】 &lt;あっせん委員の見解&gt; 損失額については、当該企業の自己株式消却実施日ではなく、申立人が事実認識した時点における損失額(500万円)とすることが相当である。 情報が虚偽であったかどうかを判断する証拠はないので、不明である。しかし、本来、顧客の誤認を質す担当者が、自分自身も誤認して、申立人の誤解を助長させた感は否めない。</p>
勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 34歳	株式	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人のウェブ取引画面上で、上場廃止銘柄の取引所での売買最終期日を誤って表示した。 当該表示に基づき、事実誤認して当該株式を買い付けてしまい、後日、事実誤認が判明し、売却したことに伴う損失等42万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張するウェブ取引画面の誤った表示を行った事実を認める。 しかし、申立人が当該表示を見た上で購入したことを検証できず、取引所のウェブ画面を確認せず、当社にも確認せず申立人の判断で売却していることから、事故はなかったとの認識である。和解に応じる意向はない。</p>	<p>○平成20年7月、あっせん委員は、被申立人の責任は免れないが、一方、申立人にも被申立人の誤りに気づかなかつた点等の落ち度もあるとして、38万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p>