

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成23年度第1四半期）
投資信託関係

一般社団法人全国銀行協会

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第98号 |
| 申立ての概要 | 購入後の情報提供不足を理由とする投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、資産運用の相談をするためにB銀行を訪問した。その時、投資信託の購入は全く考えていなかったが、B銀行担当者から勧められたので、後日、説明を聞くこととした。 ・後日、あらためてB銀行を訪問し、本件商品の説明を聞いた。また、B銀行から本件商品の説明資料を渡されたので、自宅にて自分でチェックしながら読んだ。 ・本件商品購入後、B銀行に対して、本件商品の価格変動に影響するような情報を早めに私に提供するよう依頼していたが、実行されたことはなかった。 ・本件商品で損失が発生したのだから、B銀行は私に金利が優遇される預金商品を紹介するなどの対応をしてほしかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行に預けている定期預金が満期になったので、運用相談のために来店した。定期預金の金利が低いことに不満を示したので、本件商品を案内した。本件商品の募集期間前だったので、後日来店するよう依頼した。 ・当行担当者は、本件商品について説明資料を用いて説明した。もっとも、当行担当者の説明に対し、Aさんから、分かっているからと言って説明を遮られることが度々あった。商品説明の後、Aさんから特に質問等もなく、本件商品の商品性を理解されたものと認識していた。 ・本件商品の購入後、Aさんから当行担当者は本件商品の仕組みに関する詳細な質問を受けたが、即答できる内容の質問ではなかったため、投信会社等に照会した上で、後日、Aさんに回答している。 ・当行は、販売に当たって法的に何ら問題はないと考えており、譲歩案はない。 |
| あっせん | 【申立受理→あっせん打ち切り】 |

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。

掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的・原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。

また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

| | |
|-------|---|
| 手続の結果 | <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4月7日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |
|-------|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第102号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の一部補てんを求める。 ・私は本件商品以前に投資信託を購入したことはあるが、基本的にはリスク商品を購入する意思はなく、関心もない。 ・B銀行担当者から、本件商品の説明書等を用いながら説明を受けたが、以前購入した投資信託と同じ商品だと理解していたので、あまり説明を聞かずに申込書に署名した。以前購入した投資信託を含め、私はその商品内容を理解していない。 ・B銀行担当者から、本件商品は5年経てば元本が戻ってくると説明された。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行に預けられていたAさんの定期預金が満期になったところ、Aさんからその資金の運用相談を受け、いくつかの金融商品を提案した結果、その中からAさんが本件商品を選択した。 ・当行は、Aさんが高齢者であることから、当行担当者が二人でAさん宅を訪問し、所定の資料を用いて本件商品の説明をしており、Aさんは本件商品のリスクを含めた内容を十分に理解していたと認識している。 ・当行は、本件商品が5年経てば元本が戻ってくる旨の説明をした事実はない。 ・しかしながら、当行として、申立てがなされたことを鑑み、あっせん委員会の指摘があれば検討したい。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年3月1日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行担当者による本件商品の説明が、高齢者であるAさんにとってリスクの程度を理解できたような十分な内容であったとはいえないことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が一定の解決金をAさんに支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成23年6月14日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第105号 |
| 申立ての概要 | 不十分な説明で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は元本割れの危険性のある金融商品を購入したことはなかった。B銀行担当者に対して、元本保証である商品を要望したところ、本件商品が提案された。 ・本件商品は、金利が変動するリスクがある預金商品であって、元本割れの危険性がある金融商品であるとの認識はなかった。B銀行担当者の元本保証であるとの説明を信頼した。 ・申込書は、購入するためには必要であると言われたために私が署名・押印したものであるが、確認事項については、詳細な説明を受けていない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件商品の提案の前に、Aさんに対して元本保証の預金商品の提案も行っていたが、Aさんが金利に不満足を表明したことから、元本割れの危険性がある本件商品の提案を行うこととした。 ・Aさんには投資信託の経験がなかったため、当行担当者は、投資信託には元本割れの危険性があることを丁寧に説明した。また、元本保証の商品であるとの説明は行っていないため、申立人は本件商品を理解していたと考えている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年3月4日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行が元本割れのリスクがある商品の経験がないAさんに対して本件商品を提案する際のリスク説明が必ずしも十分ではなかった可能性があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して一定の解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成23年5月20日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第107号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(50歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は本件商品以前に投資信託を購入したことはあるが、基本的にはリスクのある商品は望んでおらず、B銀行担当者にもそのことは伝えている。 ・B銀行担当者から、本件商品の説明書等を用いながら説明を受け、元本割れリ |

| | |
|----------------|--|
| | <p>スクは理解できたが、担当者の説明ぶりから実際にリスクが現実化することはないと考えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行のアフターフォローに関しても不満を持っている。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品は、Aさんがリスクを負いながらもリターンを得たいという意向があったので、勧めたものである。 ・Aさんは本件商品購入以前にも投資信託の購入の経験があり、どちらも元本割れリスクを理解して購入に至ったと考えている。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容等を説明している。 ・しかしながら、当行としてアフターフォローの点で、不十分な点がなかったとはいえないため、Aさんにお詫びしたい。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年3月9日及び同年4月11日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行担当者の説明によって、Aさんが本件商品で損失が発生する可能性は非常に低いと受け取った可能性は否定できないこと等を指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が一定の解決金をAさんに支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成23年6月6日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|----------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第112号 |
| 申立ての概要 | 申立人の希望どおりに解約できなかった投資信託の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託について、B銀行担当者の休暇中に解約することができたとした場合の差額の損失の補てんを求める。 ・本件商品が元本割れの可能性があることは理解していた。 ・株価や為替の市況悪化により、運用状況が悪化したため、本件商品を解約しようとしたが、B銀行の担当者が休暇中であることを理由に解約できなかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は本件商品について、パンフレット及び目論見書を用いて説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は休暇後にAさんを訪問したが、Aさんから、本件商品を解約したいとの意思表示はなかった。休暇中よりも基準価格が高くなっていったことから、Aさんに対して継続して保有してはどうかとの話をした経緯はあるが、Aさんから解約をどうしてもしたいとの発言はなかった。 |

| | |
|---------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・互譲の精神により、当行が一定の負担をする用意はある。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年3月23日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行担当者とのやりとりにより、元本割れの可能性は低いと誤認させた可能性があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して一定の解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成23年5月27日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第121号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託及び外貨建年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した複数の投資信託及び外貨建年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件投資信託は少しでも収入になればとの思いで購入したものであるが、元本割れリスクがあることは知らなかった。 ・本件保険についても、元本割れリスクがある商品であるとは認識していなかった。 ・本件保険を購入する以前に、外貨定期預金で損失を生じてしまっていたが、B銀行担当者の執拗な勧誘によって本件保険を購入させられた。損失が発生したあとのアフターフォローにも不満がある。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが国債や定期預金の金利に不満を持っていることを聴取し、本件商品を勧めた。 ・本件商品は、Aさんが説明資料等を一度持ち帰り検討した後に、再度当行に来店して購入したものである。 ・Aさんは為替に関する知識があり、したがって本件保険が有する為替変動リスクを理解していたと考えている。 ・当行として、一定の負担の用意はある。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4月11日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの金融資産等を考慮すると、リスク |

| | |
|--|---|
| | <p>商品の保有率が高いこと、B銀行の説明も十分とはいえないことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が一定の解決金をAさんに支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成 23 年6月6日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第124号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(80歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品の購入原資は、私が長男名義で預入れしていた預金であり、余裕資金ではなかった。B銀行は、その長男名義の預金を本人の同意なく勝手に払い出し、本件商品の代金に充当した。 ・B銀行担当者の「期間1年の新しい商品です」との説明を信じ、1年で満期を迎えるならよいと考え、本件商品を購入した。 ・本件商品購入時、B銀行担当者から販売用資料を受け取ってはいるが、詳細な説明を受けた記憶はない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの長男名義の定期預金が満期となり、長男へ満期の連絡を行ったところ、本人からAさんが管理している預金であることを聴取した。 ・当行は、Aさんが当該定期預金の真の預金者と認識しており、本件商品の購入原資が長男名義の預金であっても問題ないと考えている。 ・当行担当者は、Aさんが定期預金の利率に不満を持っていること、預金の用途は特に確定しておらず長期運用が可能なこと、他行で投資信託の購入経験があること等を聴取し、本件商品の勧誘を行った。 ・本件商品販売時、販売用資料及び目論見書を用い、商品内容等の説明を1時間以上かけて行っている。Aさんから、「日経平均がこれだけ下落することはないだろう」「元本が割れても仕方がない」との発言があったため、本件商品を理解していると認識した。 ・当行は、本件商品の販売にあたり、何ら問題はなかったと考えている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第177号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(50歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品の説明時、B銀行担当者から「手堅い企業が運用の対象で、人気もあります」との説明を受けただけであり、本件商品のリスクについて詳細な説明はなかった。 ・私にリスク性商品の購入経験はなく、資産運用に興味もなかった。B銀行の執拗な勧誘を受け、付き合いで購入したものである。 ・本件商品購入後、私は損益状況について把握しておらず、もともとリスク性商品に興味もなかったことから、B銀行へ本件商品を解約する意思を伝えたが、対応してもらえなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが資産運用相談会に出席したことがきっかけで、当行担当者が本件商品の勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさんの金融資産及びリスクに対する考え方等を聴取により把握した。金融資産におけるリスク性商品の割合は、家族全体の金融資産を考慮し判断しており、本件商品の購入金額が過大であるとの認識はない。 ・当行担当者は、販売用資料及び目論見書を使って複数回説明を行い、Aさんの理解に問題がないことを確認している。 ・Aさんは、分配金落ち後に購入日を指定する等、投資信託の商品性について十分に理解している認識であった。 ・当行は、本件商品の販売にあたり、何ら問題はなかったと考えている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第184号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私はB銀行から別の投資信託を購入した経験があり、投資信託の元本割れリス |

| | |
|----------------|--|
| | <p>クについては認識していたが、本件商品はB銀行担当者の説明により、元本が保証されるものと思っていた。元本割れのリスクについては説明がなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品購入時、B銀行の担当者から言われるままに申込書に記名等をしており、商品内容は理解していなかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行がAさんに投資方針を聴取した結果、Aさんの希望に適合するものとして本件商品を提案した。 ・本件商品は条件付で元本が確保されるものであり、その点についてAさんに説明している。 ・当行が聴取したAさんの金融資産及び収入、並びに金融知識を考慮し、本件商品の販売は適合性原則に違反しないと判断した。 ・当行は本件商品の勧誘に何らの問題はなく、Aさんの要求には応じられない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|----------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第185号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私はB銀行担当者の説明により、本件商品が元本保証されるものと思っていた。 ・本件商品購入時、B銀行の担当者から言われるがままに申込書に記名等をしており、商品内容は理解していなかった。また元本割れのリスクについてB銀行から説明がなかった。 ・その後の追加的な投資信託の購入によって、私の金融資産に占めるリスク性資産の割合が過半を超えることとなったが、B銀行からはその旨の説明等は一切なかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行がAさんに投資方針を聴取した結果、Aさんの希望に適合するものとして本件商品を提案した。 ・当行が聴取したAさんの金融資産及び収入、金融知識を考慮し、本件商品の販売は適合性原則に違反しないと判断した。 ・本件商品は条件付で元本が確保されるものであり、その条件等に関して、当行担当者はAさんに対して十分な説明を行っている。 |

| | |
|---------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・リスク性資産の割合が高くなったのは、Aさんの意向があったからであり、また収入等を考慮すると、本件商品のリスクに対する耐久性があると判断したため、本件商品を販売した。 ・結果的にリスク性資産の割合が過半を超えてしまった点から、当行として一定の譲歩ができるかは検討したい。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第199号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(50歳台) |
| 申立人(Aさん) の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、リスク商品の購入経験はなかったが、B銀行担当者の「損失が出そうになったら事前に報告する」との約束を信じ、本件商品を購入した。 ・B銀行は本件商品について詳細な説明を行っておらず、説明時にB銀行担当者が約束した損失の報告を怠った。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの投資経験及び投資方針をヒアリングし、Aさんの希望に適合するものとして本件商品を提案した。 ・本件商品の説明時、リスクについての理解度をみながら説明を行い、Aさんから特に質問もなかったため、本件商品の内容及びリスクについて理解しているとの認識であった。 ・当行担当者は、損失が出そうになったら報告をするといった約束をしていない。また、当行に、説明義務違反及び適合性の原則違反といった過失は一切認められず、Aさんの要求に応じることはできない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5月23日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第201号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私には、投資の経験がなく、金融商品に関する知識もない。 ・本件商品の購入により、当初預金であった資産の大部分が投資信託に充てられることになった。 ・B銀行を信用しており、本件商品の購入や解約はB銀行担当者の提案のまま行った。本件商品に元本割れのリスクがあることについては説明されていない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから株式取引の経験があることを聴取しており、本件商品の商品内容は理解できると判断した。 ・本件商品販売時に、都度Aさんの資産状況を確認しており、過大な販売ではなかった。 ・当行は、所定の販売用資料を用いながら、Aさんに本件商品の説明を行った。また、高齢者であるAさんに対しては、本件商品の提案時に、資料の熟読、家族との相談を助言し、日を置いて販売をした。 ・当行は、Aさんの要求に応じることはできない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5月19日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第217号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行に定期預金の預入れに行ったところ、本件商品を勧誘された。B銀行担当者から、「分配金が楽しみですよ、購入しておきなさい、専門家がよく調べているから大丈夫」などと言われた。 ・本件商品の説明資料等は受け取ったと思うが、内容は理解していない。投資信託の分配金は利息のようなものと理解している。 ・本件商品が定期預金と異なる金融商品であることは理解していた。B銀行から |

| | |
|-------------------|---|
| | は、本件商品の評価額が下がるかもしれないといわれたが、「下がっても専門家がやるから大丈夫、責任を取る」と言っていた。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが定期預金作成のために当行に来店した際に、Aさんの了承を得て投資信託について説明した。Aさんからは、過去に証券会社で投資信託を購入した経験があると聞いていた。 ・当行担当者は、本件商品の商品性やリスクについて、Aさんに説明しており、説明に要した時間も妥当であったと判断している。 ・Aさんが購入した本件商品のうち、利益がでている商品があったのでその旨Aさんに報告したところ、当該商品を解約して他の商品を購入するなどしており、Aさんが能動的に投資を行ったものと理解している。 ・当行は、本件商品の販売にあたり、何ら問題はなかったと考えている。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月16日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第221号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託及び外貨定期預金の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん) の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託及び外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私の金融資産は、ほとんどが銀行預金である。定期預金の利回りに不満はあったが、本件投資信託以前にリスク商品を購入した経験はない。 ・本件投資信託勧誘時、B銀行担当者からリスク等について詳細な説明を受けておらず、損失が現実化する認識はなかった。 ・本件投資信託で損失を被ったため、B銀行に、安全で一定の利回りが確保できる商品を提案してほしいと依頼し、本件外貨定期預金の勧誘を受けた。 ・本件外貨預金勧誘時、B銀行担当者が販売資料を読み上げて説明を行った事実はなく、申込書等に言われるがまま署名・押印を行った。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行で普通預金及び定期預金の取引をしていた。リスク商品の販売は、本件投資信託が初めてである。 ・当行担当者は、本件投資信託の購入原資は余裕資金であること、預金金利に不満があることを聴取している。 |

| | |
|---------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの投資方針は、本件投資信託及び本件外貨預金の購入時期によって異なっている。全体の投資方針を把握していないが、Aさんは商品の特性に応じて投資目的を変化させたものと認識している。 ・本件投資信託勧誘時、販売用資料を用いて十分に説明を行っており、Aさんから損失が発生するリスク等について理解を得ている。 ・本件外貨預金の説明は、本件投資信託で運用損失が発生していたため、複数回行っている。Aさんが購入通貨等の選択を行ったため、為替について独自の相場観を持ち、本件外貨預金のリスクについて認識していると判断した。 ・当行に説明義務違反等の不適切な対応はなく、Aさんの要求に応じることはできない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月15日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第274号 |
| 申立ての概要 | 購入後のアドバイス不足を理由とする投資信託の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん) の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私の配偶者が、B銀行から、本件商品は定期預金より金利が高く、安全性もあるという説明を受けて購入し、後日私も配偶者から話を聞き、本件商品を購入することにした。 <p>市況が悪化したため、B銀行担当者に対して、本件商品に関する運用相談をしたところ、このまま様子を見てもよいのではないかとわれ、解約時期が遅れたために、本件商品による損失が拡大した。また、分配金を再投資するのではなく、受け取ることとした方が損失を少なくできたにもかかわらず、適切なアドバイスがなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執拗な勧誘によってリスク性商品である投資信託を購入させる一方で、販売後には、解約時期のアドバイスがなく、金融機関として丁寧なアフターフォローとは言えない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行としては、本件商品が有するリスクの説明を、所定の資料を用いて行っており、Aさんもリスクを認識した上で購入したと認識している。 ・当行は顧客からの求めに対して、アフターフォローとしてその時点での経済状況についての説明を行っており、Aさんからの要望があったとすれば、当行担当 |

| | |
|---------------|--|
| | <p>者は対応をしているはずである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行としては、Aさんの要求に応じることはできない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月28日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、Aさんに対して、AさんがB銀行に相談したとする時期以降、本件商品による損失が拡大したとの認識は必ずしも適切ではないこと、銀行は顧客に投資判断の提供をする立場にはないこと、本件商品については分配金の受取を選択していた方が損失が若干増える結果となったことを説明した。 ・その結果、Aさんが本件のあっせんと打ち切ることで納得したため、B銀行に対して、Aさんの苦情を丁寧に聞き取っていれば誤解を解くことができた可能性がある旨を指摘した上で、本件紛争について、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第275号 |
| 申立ての概要 | 購入後のアドバイス不足を理由とする投資信託の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・投資信託の購入経験がない私に対して、B銀行は執拗な勧誘を行い、投資信託を購入させられた。しかし、運用成績が思わしくなく、本件商品に乗り換えることとした。 ・本件商品には元本割れのリスクがあることは理解していたが、株式よりも安全であるとの説明や、本件商品は銀行が販売しており、大きな損失が生じる商品ではないと思っていたために、購入することとした。 ・市況が悪化したため、B銀行担当者に対して、本件商品に関する運用相談をしたところ、このまま様子を見てもよいのではないかとわれ、解約時期が遅れたために、本件商品による損失が拡大した。また、分配金を再投資するのではなく、受け取ることとした方が損失を少なくできたにもかかわらず、適切なアドバイスがなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行としては、本件商品が有するリスクの説明を、所定の資料を用いて行っており、Aさんもリスクを認識した上で購入したと認識している。 ・当行は顧客からの求めに対して、アフターフォローとしてその時点での経済状況についての説明を行っており、Aさんからの要望があったとすれば、当行担当者は対応をしているはずである。 ・当行としては、Aさんの要求に応じることはできない。 |
| あっせん | 【申立受理→あっせん打ち切り】 |

| | |
|-------|---|
| 手続の結果 | <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月28日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、Aさんに対して、AさんがB銀行に相談したとする時期以降、本件商品による損失が拡大したとの認識は必ずしも適切ではないこと、銀行は顧客に投資判断の提供をする立場にはないこと、本件商品については分配金の受取を選択していた方が損失が若干増える結果となったことを説明した。 ・その結果、Aさんが本件のあっせんを打ち切ることで納得したため、B銀行に対して、Aさんの苦情を丁寧に聞き取っていただければ誤解を解くことができた可能性がある旨を指摘した上で、本件紛争について、あっせん手続を打ち切った。 |
|-------|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 23年度(あ)第10号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた投資信託の配当金返還要求 |
| 申立人の属性 | 個人(50歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託を解約した際に、差し引かれた配当金を返還するように求める。 ・本件商品に損失が生じていたことは理解していた。 ・本件商品の購入時に、配当金は利息と同等であるとの説明を受けており、本件商品が配当金を含めて評価されるとは理解していなかった。解約時の評価額から、受け取った配当金が控除されることには納得がいかない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんへの本件商品の販売時には、当行担当者から商品性やリスクについて十分な説明を行っており、配当金についても十分な理解が得られている。 ・Aさんの主張は、当行に配当金の二重支払を求めるものであり、応じることはできない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの主張が合理性に欠けるものであることから、規程26条1項7号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年6月17日付けであっせん手続を終了した。 |

以上

| | |
|----------|--------------------------------------|
| 事案番号 | 23年度(あ)第14号 |
| 申立ての概要 | 不十分なアフターフォローにより損失を被った投資信託の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん) | ・B銀行から購入した投資信託のアフターフォローが不十分だったために拡大し |

| | |
|---------------------------|--|
| <p>の申出内容</p> | <p>た損失の補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成19年7月のサブプライムローン問題が起きた段階で、本件商品の解約か乗り換えを提案されていれば、損失の拡大を防ぐことができたはずである。 |
| <p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件商品の運用状況について、訪問及び電話により複数回フォローを行っている。Aさんから、「長い目で様子を見たいので、このまま保有する」等の発言があったため、本件商品の運用状況を理解している認識であった。 ・したがって、当行はAさんの要求に応えることはできない。 |
| <p>あっせん 手続の結果</p> | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、実際にどのようなアフターフォローがあったかという内容等についての事実認定が不可欠であり、あっせん委員会で当該判断をすることは事実上困難との理由から、規程26条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年6月22日付けであっせん手続を終了した。 |

以上