

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成30年度第2四半期）

保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	29年度(あ)第49号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた一時払終身医療保険に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(90歳台の取引当事者Cさんの成年後見人(60歳台))
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 成年被後見人CがB銀行担当者へ相続税対策の相談を行い、勧誘を受けて子の3人(Aら)を被保険者とする一時払終身医療保険を契約した。 しかし、C及びAらは、Aらが生存中に保険金を受け取ることができないことを認識しておらず、本件商品を解約する場合は解約返戻金控除が発生する旨の説明を受けていないことから、中途解約した際に生じる損害について賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんから相続税対策をしたい旨の意向を受け、本件商品を勧誘したところ、Cさん及びAさんらが購入を希望したため販売するに至った。 当行担当者は、Aさんらが生存中に保険金を受け取ることができず、中途解約した際には損失が生じることを説明している。
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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成30年4月13日、Aさんらと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、本件商品がCさんのニーズに合致していたか疑問が残ること、相当高齢であるCさんへの説明及び理解の確認が十分だったとはいえないこと、本件商品購入後のCさんのリスク資産割合が高率となっていたことから、B銀行はCさんの年齢等も配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討すべきであったことを指摘した。 その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんらに対し、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さんらと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30年8月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第63号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補て

(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。

	ん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、B銀行担当者から、本件商品を解約し投資信託を購入すれば利益が得られるとの説明を受けたことから、本件商品を一部解約し、投資信託に乗り換えたが、実際には本件商品の損失を賄うだけの利益が得られなかった。 ・ 本件商品を一部解約したことにより生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、いずれもB銀行担当者と言われるがまま購入していた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約による元本割れリスクの説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品を解約し他の商品へ乗り換えたい旨の相談を受け、投資信託への乗換えを提案したところ、Aさんが本件商品の一部についての乗換えを希望したため契約に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件乗換えに問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の解約による元本割れリスク等について十分な説明を行っており、また、解約金額についてはAさんが自ら決定していることか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→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30年2月2日及び5月7日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんは自らの判断で乗換えを行っていること、本件商品全体及び乗換え後の投資信託の取引を通算すると利益を得ていることから、B銀行の対応に特段指摘すべき事項は見いだせないとした。 ・ その上で、あっせん委員会は、関連事件を含めて全体を円滑に解決するために、AさんがB銀行との運用商品取引について、損害賠償請求を放棄する旨の和解契約書を締結するというあっせん案を提示した。 ・ AさんとB銀行の双方がこれを受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 平成30年8月27日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第64号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた変額個人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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、B銀行担当者から、本件商品を解約し投資信託を購入すれば利益が得られるとの説明を受けたことから、本

	<p>件商品を解約し、投資信託に乗り換えたが、実際には本件商品の損失を賄うだけの利益が得られなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件商品を解約したことにより生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、いずれもB銀行担当者に言われるがまま購入していた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約による元本割れリスクの説明は受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品を解約し他の商品へ乗り換えたい旨の相談を受け、投資信託への乗換えを提案したところ、Aさんが当該乗換えを希望したため契約に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件乗換えに問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の解約による元本割れリスク等について十分な説明を行っており、また、解約金額についてはAさんが自ら決定していることか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→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 30 年2月2日及び5月7日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんが多額の金融資産を有しているとしても、リスク資産比率が高率であること等を考慮し、より慎重に対応すべきであったことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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 30 年8月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第65号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた変額個人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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、B銀行担当者から、本件商品を解約し投資信託を購入すれば利益が得られるとの説明を受けたことから、本件商品を一部解約し、投資信託に乗り換えたが、実際には本件商品の損失を賄うだけの利益が得られなかった。 ・ 本件商品を一部解約したことにより生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、いずれもB銀行担当者に言われるがまま購入していた。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約による元本割れリスクの説明は受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから本件商品を解約し他の商品へ乗り換えたい旨の相談を受け、投資信託への乗換えを提案したところ、Aさんが本件商品の一部についての乗換えを希望したため契約に至った。 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件乗換えに問題はないものと判断した。 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の解約による元本割れリスク等について十分な説明を行っており、また、解約金額についてはAさんが自ら決定していることか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→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 30 年2月2日及び5月7日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんは自らの判断で乗換えを行っていること、本件商品全体及び乗換え後の投資信託の取引を通算すると利益を得ていることから、B銀行の対応に特段指摘すべき事項は見いだせないとした。 その上で、あっせん委員会は、関連事件を含めて全体を円滑に解決するために、AさんがB銀行との運用商品取引について、損害賠償請求を放棄する旨の和解契約書を締結するというあっせん案を提示した。 AさんとB銀行の双方がこれを受諾したことから、あっせん成立となった。 平成 30 年8月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第98号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険に係る一時払保険料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の一時払保険料相当額の返還を求める。 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、預金だと思い購入するに至った。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品内容、元本割れリスク及びクーリング・オフについて十分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、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はない

	<p>ものの、Aさんの投資意向をより丁寧に把握するなど、配慮すべきであったと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っているが、クーリング・オフについてAさんが理解するまで丁寧に説明すべきであったと考えている。
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 30 年5月8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、本件商品のクーリング・オフに係る説明が不十分であったこと及び投資意向の確認が十分ではなかったこと等を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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 30 年7月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第105号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身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(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、簡単に資金が引き出せる商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、B銀行で金銭信託を購入した経験があるが、当該金銭信託についてもその商品性を理解できていなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分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、Aさんから既保有の金銭信託の金利の低さについての不満を聴取し、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
あっせん	【申立受理→和解契約書の締結】

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 30 年5月 17 日及び同年7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、B銀行に対して、Aさんの投資意向等の確認が不十分であったことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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 30 年9月 19 日付けで和解契約書を締結した。
-------	--

事案番号	29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外貨建て変額個人年金保険に係る保険料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険の保険料相当額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の説明を受け、満期時には円貨で元本保証が受けられると思い、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入したことはあるが、以後はリスク商品を購入するつもりはなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分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、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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 30 年5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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成 30 年7月3日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	29年度(あ)第119号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が購入させられた外貨建て変額終身保険の契約取消請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私の亡父Cが、B銀行で購入した外貨建て変額終身保険の契約取消しを求める。 ・ Cは、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、勧められるがまま購入するに至った。 ・ Cは、本件商品購入時に高齢であり、B銀行担当者から本件商品の内容や元本割れリスク等について説明を受けても理解できていなかったはずである。 ・ B銀行担当者はCが高齢で判断能力が低下していたにもかかわらず、Cに対して家族である私の意見を聞くよう促す等の助言をしなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから運用相談を受け、本件商品を紹介したところ、Cさんが本件商品に興味を示したことから、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Cさんからの聴取等により、Cさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等について確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったと判断している。 ・ 当行担当者は、当行の高齢者取引ルールにもとづき、本件商品の販売を適切に行っている。 ・ 本件商品販売時、当行担当者はCさんに対しAさんの同席を求めたが、Cさんから同席は不要との回答があり、Aさんの同席には至らなかった。
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30年9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、本件紛争の主な争点である本件商品の契約時の状況について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する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	29年度(あ)第123号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険に係る手数料の返還請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険に係る手数料相当額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金よりも利率の良い儲かる商品であると本件

	<p>商品を勧誘され、購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や為替リスクについての説明は受けたものの、中途解約時に発生する市場調整価格について十分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、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面等により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容や中途解約時に発生する市場調整価格の仕組みについても説明をしており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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 30 年7 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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成30年8月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第2号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の契約取消請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の契約取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を強く勧誘され、言われるがまま購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入時、B銀行が主張するほど金融資産を有していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分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"> ・ 本件商品の販売経緯を調査したところ、当行担当者が情報提供義務に抵触している可能性があることが判明した。 ・ 当行から当該保険会社に本件商品の契約取消しが可能か確認を取ったところ、可能であるとの回答があった。 ・ 当行担当者はAさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しているものの、Aさんの保有金融資産の確認が十分ではなかったと、当行は認識している。
あっせん	【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】

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 30 年8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、Aさんに対し、B銀行から本件商品の契約取消しが可能であるとの説明があったと伝えたところ、Aさんは、契約取消しにより、購入時に支払った一時払保険料が全額返還されるのを確認したうえで本件申立てを取り下げる旨の意向を示した。その後、Aさんからあっせん委員会に対して申立取下書が提出されことから、平成 30 年9月 20 日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	30年度(あ)第3号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から執拗な勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験がある。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク及びクーリング・オフについて十分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、Aさんから保険商品を利用した年金や相続等に係る相談を受け、複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク及びクーリング・オフについて十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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 30 年8月 2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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成 30 年8月 2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第 21 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て個人年金保険に生じた損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん) の 申 立 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で外貨建て個人年金保険を購入した際、相手方から満期金に関する課税方法について十分な説明を受けておらず、満期時に円建てで源泉徴収が行われた。私は、外貨建てで行われると思っていたことから、円建てと外貨建ての源泉徴収の差額を損失として補てんを求める。 ・ 私は、B銀行に保有していた外貨預金の満期金を原資に本件商品を申し込み、満期金も外貨で受け取ることとしたため、外貨建てで源泉徴収が行われると思っていた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の課税方法について十分な説明を受けていない。
<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、Aさんに本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び満期時の課税方法について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<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 30 年9月 14 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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時における説明内容等について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以 上