

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第47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及び解約させられた一時払特別終身保険に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん及び解約させられた一時払特別終身保険に係る損害の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件保険について今解約すれば損失は出ないと言われ、解約を提案され、その解約返戻金をもとに本件投資信託を勧誘され、購入するに至った。 ・ 私は、本件投資信託購入以前に、リスク商品の購入経験はあったが、金融に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、本件投資信託購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産は保有していなかった。 ・ 私は、本件保険解約時、B銀行担当者から、解約しても損失が出ないとの説明を受けたのみで、保有していれば利益が出ることについて、説明を受けていない。 ・ 私は、B銀行担当者から本件投資信託の商品内容、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さんから保有している本件保険の商品性に不満があることを聴取したことから、本件保険の見直しを提案したところ、Aさんが本件保険の解約を希望し、また、本件投資信託を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、本件投資信託を販売するに至った。 ・ 当行担当者は、本件投資信託販売時、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、投資経験等を確認しており、本件投資信託の販売に問題はないものと判断したが、詳細な保有金融資産までは確認していないことは認める。 ・ 当行担当者は、Aさんから、本件保険の解約の意向を聴取したが、本件保険の解約はAさんの意思で行っており、当行担当者は関与していない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件投資信託の内容、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。

(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。

	たものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2018年12月5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、本件投資信託について、Aさんの保有金融資産の把握及び確認、商品内容や元本割れリスクに係る説明が十分行われたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 本件保険に係る損害賠償請求については、AさんとB銀行に対し、当事者双方の主張に隔たりが大きいことから、あっせん案を提示できないことを伝えた。 ・ その上で、あっせん委員会は、本件投資信託について、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。 ・ 2019年4月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第70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銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、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。 ・ B銀行担当者は、本件商品の内容について、主に同席していた私の夫Cに対して説明しており、私は十分に説明を受けることができなかったため、元本割れリスク等について理解することができなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんの定期預金が満期を迎えることを機に、運用商品として本件商品をCさん及びAさんに勧誘したところ、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、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>【申立て受理→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、2018年12月26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、投資経験のないAさんが本件商品を購入するに当たり、説明時間が極めて短時間であり、元本割れリスク等について十分に理解させるだけの説明及び理解度の確認が十分尽くされたか疑問が残

	<p>ること、保有金融資産の把握及び確認が十分行われていたか疑問が残ること、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。 ・ 2019年5月20日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	平成30年度(あ)第86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)の申立内容	<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、これまで長年証券取引の経験もあったが、証券会社の担当者から言われるがまま取引をしてきたため失敗することも多かった。そのため今後の老後資金はB銀行に管理を任せたいと考え、元本割れのない商品であること、証券会社の商品ではないこと、の2つの条件を示し、それに合致した商品を提案するよう依頼した。 ・ 私は、説明を聞いても難しい話は理解できないため、B銀行担当者に上記の2つの条件に合致する商品であることを何度も確認して、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、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、証券取引及び投資信託購入の経験が十分あることを聴取し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが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、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。 ・ 販売に当たっては、Aさんの意向を勘案し、複数の商品を提案し丁寧に説明している。 ・ 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>【申立て受理→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、2019年5月17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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	平成30年度(あ)第87号
申立ての概要	説明不十分で購入及び解約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)の申立内容	<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、私の妻CがB銀行担当者から、元本保証で金利のよい商品であるとの説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私とCは、B銀行担当者から、本件商品の内容、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、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>【申立て受理→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、2019年2月12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さんの保有金融資産の確認が十分であったとはいえないこと及び元本割れリスク等について十分に理解させるだけの説明が尽くされたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年5月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第88号
申立ての概要	説明不十分で購入及び解約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)の申立内容	<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、B銀行担当者から、元本保証で金利のよい商品であるとして、本件商品の説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、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、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>【申立て受理→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、2019年2月12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さんの保有金融資産の確認が十分であったとはいえないこと及び元本割れリスク等について十分に理解させるだけの説明が尽くされたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年5月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第89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) の申立内容	<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、B銀行担当者から、本件商品を購入すれば年末までに運用中の投資一任契約で生じている含み損を一定程度取り戻せるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前にも、リスク商品を購入した経験があり、元本割れリスクについては理解していたが、現状の含み損を取り戻せるとの説明を信じて購入してしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから、保有していた投資一任契約の含み損に係る相談を受け、新たな運用提案として本件商品を紹介したところ、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、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ている。 ・ 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、元本割れリスク等について十分な説明を行っている。 ・ 当行担当者が、本件商品について年末までに一定の利益が出たら売却する

	<p>ことも一つの運用手法である旨の助言を行ったことは認めるが、本件商品を購入すれば年末までに投資一任契約の含み損を一定程度取り戻せる、と発言した事実はない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年2月6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、本件商品の購入により投資一任契約の含み損を取り戻すことができるかもしれないと誤解を与える可能性のある発言をしたことが適切であったのか、また、投資一任契約を一部解約して本件商品を購入することのメリット・デメリットについての説明が十分なされていたのか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年4月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第96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) の申立内容	<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、B銀行担当者から執拗に本件商品を勧誘され、仮に損失が生じても分配金で補えるものと認識したことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行担当者に勧められるがまま購入したものであり、商品内容等について理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の具体的な元本割れリスクや分配金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、本件商品を含む複数の投資信託を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたことから、本件商品を販売するに至った。 ・ 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、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。 ・ Aさんは、過去に投資信託で損失を被った経験もあり、元本割れリスクについて十分理解していた。 ・ 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>【申立て受理→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、2019年2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、半年の間に高額かつ同一の金融商品の売買取引を繰り返し行っていることについて、より慎重に対応すべきであったこと、リスク資産比率の検証が十分であったか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年5月27日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	平成30年度(あ)第99号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託契約の取消し及び申込金額の返還請求
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銀行との間の投資信託契約の取消し及び申込金額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について一定の利益を得られる商品である旨の勧誘を受け、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、本件商品の内容、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、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。 ・ 当行担当者は過去の実績を前提に置いた場合の損益に係る説明はしたが、必ず一定の利益が得られるといった説明はしていない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年2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、B銀行に対して、投資初心者でかつ高齢なAさんが本件商品の内容を理解できるだけの説明が十分なされていたのか疑問が残ることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2019年5月8日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	平成30年度(あ)第102号
申立ての概要	不適切な対応により負担させられた投資信託に係る税金相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の誤った対応が原因で、源泉徴収されなかったことにより発生した税負担相当額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で特定口座の開設手続きをした際、申込書に「源泉徴収あり」と記入したにもかかわらず、B銀行担当者は「源泉徴収なし」として行内のシステムに登録した。 ・ その後、私は投資信託取引で譲渡所得を得たが、源泉徴収となっていると認識していたことから確定申告を行っておらず、結果として延滞税や加算税等が生じるとともに、私の夫Cも配偶者控除が適用されなかったこと等により不要な税負担を負うこととなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは口座開設時に、当行担当者に対して自身で確定申告を行う旨を伝えていた。 ・ 当行担当者が誤った手続きを行ったことは事実であるが、Aさんに送付した取引報告書等には「源泉徴収なし」と明記されている。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年2月20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銀行が特定口座の開設手続きについて誤った対応をしたことにより、Aさんに確定申告をする必要を生じさせ、Aさんは源泉徴収扱いとなっているものと認識していたため、確定申告を行うことができず、その結果、Aさん及びCさんに不要な税負担を負わせたことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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。 ・ 2019年5月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第103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)の申立内容	<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。 ・ 私が保有していた投資信託の解約を依頼したところ、B銀行担当者から新たな投資信託の購入を執拗に勧められ、購入するつもりはなかったが仕方なく購

	<p>入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を複数購入した経験はあったが、全てB銀行担当者と言われるがまま購入したものである。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク等について具体的にどのような説明を受けたか記憶は定かでないが、分配金を受領しながら2年程度様子をみて欲しい旨の説明を受けたことから2年程度保有すれば元本割れリスクは生じないものと理解した。
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、保有していた投資信託を解約し、新たな投資信託に乗り換える旨の意向が示されたことから、本件商品を販売するに至った。 当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの投資意向、保有金融資産、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>【申立て受理→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、2019年2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、B銀行に対して、Aさんの意向の確認が十分であったか疑問が残ること及びAさんが高齢であるにもかかわらず即日販売していることについて熟慮期間を設けるといった配慮をすることが望ましか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。 2019年5月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第113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)の申立内容	<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、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。ただし、私が本来求めていたのはFX取引であった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容や元本割れリスクについて資料を用いた具体的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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、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。 ・ AさんはFX取引を希望する旨は述べていなかった。
あっせん 手続の結果	<p>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2019年4月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	平成30年度(あ)第118号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかった投資信託に係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投資信託の解約手続において、B銀行からの誤った説明が原因で、私の意向どおりに解約が行われず、手続が遅れてしまい、基準価額の下落の影響を受けたことにより発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に特定口座預り分及びNISA口座預り分の全部解約の意向を示していたにもかかわらず、特定口座預り分のみ解約となってしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が本件商品の解約に当たり、その手続について誤った説明を行ったことは事実である。 ・ 当行は、生じた損失について負担する用意がある。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年3月12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さん及びB銀行の主張のとおり、B銀行担当者が本件商品を解約する際に、Aさんに対してNISA口座預り分に係る解約手続について誤った説明をしたことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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。 ・ 2019年5月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第119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)	<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。

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者にリスクの高い商品は希望しない旨を伝えたにもかかわらず、本件商品を知らない間に購入させられた。 私は、本件商品購入以前に、1度だけリスク商品を購入した経験はあったが、経験が豊富ではなかった。 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等により、Aさんの投資意向、保有金融資産、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ているが、保有金融資産については具体的な把握が甘かったと認識している。 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、元本割れリスク等について説明を行っており、説明内容に問題は無かったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年3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さんの保有金融資産の確認等が十分とはいえなか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。 2019年6月4日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30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)の申立内容	<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、購入するつもりがなかった本件商品を、私の意に反して購入させられてしまった。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容等について説明を受けたのかもしれないが、購入する意向は全くなかったことから聞いていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、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、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

	<p>のと判断した。</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、元本割れリスク等について十分説明を行っており、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>【申立て受理→あっせん案受諾後に申立て取下げ】</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、2019年3月26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さんの意向の確認をより慎重にすべきであったのではないかという疑いが残ることを指摘した。 ・ 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銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、損失額の水準に納得できないことを理由に、Aさんからあっせん委員会に対し、申立て取下書が提出されたことから、2019年5月27日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	平成30年度(あ)第126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) の申立内容	<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、これまで退職金をより高い金利の定期預金に預け満期の都度繰返し継続してきたが、B銀行担当者が自宅に来訪し、良い運用方法があると言われ、右肩上がりのグラフを示され、本件商品に魅力を感じて購入に至った。 ・ B銀行担当者からなされた説明は難しく、全く理解できなかったが、一定の運用利回りが確実だから大丈夫と言われたので手続を進めた。 ・ 本件商品の資料を当日手交されたが、契約手続時には説明はなく持帰り読むよう渡されたのみであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、投資信託には良い実績を残した商品もあることを伝えるために本件商品の過去の運用実績グラフを持参し、投資対象として紹介した。翌日Aさんが来店し、投資信託を購入したいとの意向を示したため、当行担当者は高金利の定期預金がセットになるプランを提案した。 ・ 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、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、所定の資料を用い、本件商品の内容、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>【申立て受理→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、2019年4月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対し、投資経験のないAさんへの説明方法として、商品内容及びリスクの説明時間が短すぎることに並びに商品の具体的な説明に先立ち右肩上がりの運用実績グラフだけを示していることから、Aさんが収益性について誤信した可能性がないとはいえない旨を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し、解決金として損失の一部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。 ・ 2019年6月11日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	平成30年度(あ)第152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)の申立内容	<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。 ・ 本件商品購入以前に相手方で購入した社債が満期償還され、同じ社債の購入を希望したが販売がなかったところ、当該社債に代わるものとして、本件商品を勧誘された。 ・ B銀行担当者から本件商品の内容について丁寧に説明を受けたが、難しく理解できず、社債と同様の商品であろうと思い購入した。 ・ 投資に関する自身の無知や不勉強で商品を良く理解せず、勧められるがまま契約してしまったことは猛省している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんが購入を希望した社債は販売がなかったため、複数の代替商品を提案したところ、本件商品を選択され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、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、所定の資料を用い、本件商品の内容、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。 ・ また、Aさんからは、本件商品の説明に対し様々な質問を受けており、商品内容等を理解して購入したと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年6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、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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	平成30年度(あ)第158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(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、キャッシュカードの紛失に係る手続のためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、元本割れの可能性が低く利回りの良い商品であるとして本件商品を紹介され、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、元本割れリスクのある商品の購入経験がないことをB銀行担当者に伝えていた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク、諸費用等について、具体的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さんに対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、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、諸費用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。 ・ 当行担当者がAさんに対し、本件商品の利回り等について断定的判断を提供した事実はない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年6月24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、2019年6月26日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	平成30年度(あ)第166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契約取消要求
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銀行で購入した投資信託の契約の取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金より有利で3か月に一度利息が付く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、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について資料を用いた具体的な説明を受けていない。 ・ 本件商品が元本割れリスクのある商品であることを知っていれば購入することはなかった。

<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、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はなかったと判断した。 ・ 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。 ・ 当行担当者は、商品説明に際し、Aさんに対して夫Cさんの同席を提案したが拒否された。 ・ 当行承認者も、Aさんが本件商品について十分理解していることを確認した。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て受理→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、2019年6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、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