

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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	28年度(あ)第72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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧誘され、購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・ 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、本件各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、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、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 29 年1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、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認がし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。 ・ 平成 29 年4月 19 日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	28年度(あ)第73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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧誘され、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、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・ 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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、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→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29年1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、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認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。 ・ 平成29年4月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第74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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧誘され、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、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・ 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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、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→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 29 年 1 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、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認が尽くされてい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。 ・ 平成 29 年 4 月 10 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28 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(80 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、B銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に株式を購入した経験はあったが、売買経験が豊富なわけではない。 ・ 本件商品が投資信託であるということは理解していたが、これほど大きな損失を被るものではないと思っていた。 ・ 私は、B銀行から本件商品の商品内容や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さんから資産運用について相談を受けたことから、本件商品を提案したところ、Aさんから購入する意向が示され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さんの投資経験、保有金融資産を確認しており、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、商品内容及び元本割れリスク等について十分に説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、AさんやAさんの娘に対して、訪問、電話や報告書によりアフ

	ターフフォローを行っていた。
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 29 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、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率が高率に及んだことを問題点として指摘した。 ・ 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 29 年5月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第90号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託、外貨建て一時払終身保険及び外貨建て変額終身保険の損失補てん要求
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、外貨建て一時払終身保険及び外貨建て変額終身保険の元本割れ相当額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に運用商品を提案してほしい旨伝えたとこ、本件投資信託を紹介され、購入するに至った。 ・ 本件各保険については、特段興味はなかったが、B銀行担当者から執拗に勧誘され付き合いで購入したものである。 ・ 私は、本件各商品購入以前に、他の金融機関でリスク商品の購入経験があり、元本割れリスク等について一定程度理解していた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件各商品の内容について、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、本件各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。 ・ 本件各保険についても、Aさんの投資意向に沿って提案したところ、Aさんが興味を示したことから契約締結に至っており、当行が執拗に勧誘したものではない。 ・ 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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件各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 29 年2月 2日にAさんとB銀行から、同年3月 23日に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、本件紛争の主な争点である本件各商品の内容に係る説明について、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 29 年4月6日付けであっせん手続を打ち切った。
--	--

事案番号	28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。 ・ 私の夫が、B銀行から投資信託の勧誘を受けていたところ、私は、夫からの紹介を受け、B銀行担当者と面談し、安全な商品であるとの説明があったことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、投資信託を購入した経験はあったが、実際に運用していたのは夫であり、私自身の投資経験はなかった。 ・ 本件商品の購入原資は、子供の大切な教育資金である旨を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さんの夫を通してAさんに投資信託の勧誘を行ったところ、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、投資経験、保有金融資産及び購入原資の性格等を確認している。その後、Aさんから購入原資が教育資金である旨の申出があったことから、投資にあてることが良いかどうか慎重に考えて判断してほしいと説明した。そのうえでAさんの判断により購入に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、商品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→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 29 年2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、B銀行に対して、Aさんの投資意向の確認が不十分であったこと、並びに本件商品の内容及び元本割れリスク等についてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされてい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。 ・ 平成 29 年5月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28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。 ・ 私名義の定期預金が満期となり、妻がその継続手続を行うためにB銀行を往訪したところ、定期預金のようなものであると本件商品の勧誘を受け、私名義で購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験がなく、投資に係る知識はなかった。 ・ 私は、本件商品についての説明は妻から間接的に聞いてはいたものの、B銀行担当者から直接説明を受けたことはない。 ・ 本件商品に係る書面の一部は、妻とB銀行担当者が代筆したものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから銀行取引の委任を受けているAさんの妻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さんの妻が購入を希望したため、Aさんと面談することなく、Aさん名義により、本件商品を販売するに至った。 ・ 当行担当者は、所定の書面及びAさんの妻からの聴取により、Aさんの保有金融資産、投資意向及びリスク資産比率等を確認しており、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さんの妻に対し、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説明を行っているが、名義人であるAさんに対しては一度も説明を行っていないことは認める。 ・ 本件商品に係る書面の一部について、Aさんの妻及び当行担当者の代筆があったことは認める。
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29年2月22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、本件商品の名義人であるAさんに対し直接の面談、説明を一度も行っていないこと、必要書類の一部に代筆が認められること等を勘案すると、本件商品の販売方法は極めて不適切であったといわざるを得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29年4月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第106号
申立ての概要	誤った説明により解約できなかっ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銀行の紹介でC証券会社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。 ・ 私は本件商品を購入後、運用状況が悪いことからB銀行担当者へ解約の申出を行ったが、B銀行担当者からは、購入から3か月経過しなければ解約できないと断られた。その結果、解約時により生じる損失が拡大するに至った。 ・ 私はかねてから様々な病気を患っており、体調が優れなかったところに本件商品に係る心労が重なり、精神的にまいっている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用のニーズを聴取し、C証券会社の本件商品を案内したところ、Aさんが購入を希望したため、C証券会社を紹介するに至った。 ・ 当行担当者は、C証券会社の紹介に先立ち、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、C証券会社を紹介することに問題はないものと判断した。 ・ Aさんの病歴について承知はしていたが、本件商品の契約に支障があるものではなく、Aさんの購入希望に応じた販売であるから問題なかったと判断している。 ・ 当行担当者が本件商品について、購入から3か月が経過しなければ解約ができないとの説明を行った事実はない。
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29年4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、年金収入しかなく、継続的に医療費の負担が生じることが想定されるAさんにとって、本件商品を購入すること自体適切といえるのかどう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。 ・ 平成29年6月23日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第112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、必ず利益が出るとの説明を受け、本件商品を勧誘され、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。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品購入当時、B銀行が主張するほど金融資産を保有していなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断したが、保有金融資産の内訳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→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 29 年3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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産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。 平成 29 年4月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第117号
申立ての概要	不適切な対応により解約できなかった投資信託に係る損害賠償請求
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銀行に投資信託の解約の意向を伝えたが対応してもらえず、解約時期が遅れたことによって運用益が減少したことから、当該減少額の支払いを求める。 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。 その後、本件商品の解約の意向を示したものの、B銀行担当者は即座に対応してくれず、解約時期が遅れてしまった。
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。 Aさんからは明確な解約の意向を示されていなかったが、本件商品の解約に係る対応の中で、Aさんに解約を再検討してもらうことを企図するなど不適切な対応があったことは認める。
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 29 年4

	<p>月 12 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の解約に係る対応に不適切な点が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。 ・ 平成 29 年6月 23 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	28年度(あ)第122号
申立ての概要	誤った説明によりスイッチングができなかった投資信託に係る損害賠償請求
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銀行の支店で投資信託のスイッチングを申し込んだところ、申込金額が取引可能金額に満たないと説明で、申込みを断られた。 ・ しかし、後に当該説明が誤りであり、スイッチングが可能であったことが判明したことから、スイッチングができていたと仮定した場合における利益相当額の損害の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、Aさんに対し、スイッチングの取扱いについて誤った説明を行ったことは事実であるが、Aさんの主張する損害額が妥当とは認識していない。
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 28 年3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、B銀行に対して、AさんとB銀行が主張する損害額のどちらが妥当なのかは認定できないとしても、B銀行においてスイッチングの取扱いについて誤説明があったことは事実であり、対応に問題が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。平成 29 年6月 12 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28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等の補てんを求める。 ・ 私はB銀行担当者から、定期預金よりも金利が高く、一定の利益が確保されるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は投資信託の購入経験はあるが、B銀行担当者から、本件商品について、

	<p>償還期限まで保有すれば手数料等を含めた投資金額よりも増えて償還されるとの説明を受けたことから、本件商品に元本割れリスク等があるとは思っていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から本件商品について説明を受けたが、元本割れリスク等について十分な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さんから定期預金金利に不満があることを聴取したことから本件商品を含め複数の投資信託を提案したところ、Aさんが本件商品の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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認している。 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。 当行担当者は、Aさんに対し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 29 年 4 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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入に至るまでの説明に関する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	28 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、B銀行から定期的に分配金が出る良い商品であると本件各商品を勧誘され、購入するに至った。 私は、分配金が変動することは知っていたが、元本を取り崩して分配金を受け取ることがあることについて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、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面等により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認している。 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や元本を取り崩して支払う元本払戻金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 29 年 4

	<p>月 14 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 29 年 4 月 27 日付けであっせん手続を打ち切った。
--	---

事案番号	28 年度(あ)第 130 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補てんを求める。 私はB銀行担当者から良い商品であると本件商品を勧誘され、購入するに至った。 本件商品の購入原資は、老後の生活資金であった。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験がなかった。 本件商品を購入した結果、私のリスク資産比率は高率となった。 私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク等を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、本件商品の販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、販売に問題はなかったと考えている。 当行担当者は、販売用資料及び目論見書にもとづき、商品内容及び元本割れリスク等について説明を行っており、Aさんからは必要書類に署名・押印を受けていることからAさんの理解度に問題はなかったと判断している。
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 29 年 4 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、本件紛争の主な争点である本件商品の契約当時の状況について、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	28 年度(あ)第 131 号
申立ての概要	不適切な対応で損失が拡大した投資信託に係る損害賠償請求
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について、私の解約の希望に相手方が対応しなかったことにより生じた損害の補てんを求める。 私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> その後、本件商品の基準価額が下落したことから、これ以上の損失の拡大を防ぐため解約したい旨をB銀行担当者に伝えたが、解約させてもらえず、損失が拡大してしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を含む複数の商品を提案したところ、本件商品の購入を希望したことから販売するに至った。 本件商品の購入後、Aさんは当行支店に来店し解約を検討したい旨の意向を示したが、当行担当者から本件商品に係る運用状況について説明したところ、様子を見たいなどと述べ、保有継続を決断した。 その後、当行担当者はAさんに複数回にわたりアフターフォローを実施したが、本件商品の解約を申し込みたいとの意向を示されたことはない。 当行担当者がAさん宅を訪問し、本件商品の運用状況を説明したところ、これ以上損失を出したくないとして、本件商品の解約を希望したことから同日解約の手続を行った。
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 29 年4 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、本件紛争の主な争点である本件商品の解約の意向や発言内容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	28年度(あ)第139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、良い投資商品があるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 私は、過去に投資信託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、本件商品については、B銀行担当者から安全かつ相応の利益が見込めるとの説明を受けたことから、損失が生じるとは思っていなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク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さんが投資信託の購入を希望したため、本件商品を販売するに至った。 当行担当者は、本件商品販売時、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かった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→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 29 年4 月 21 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に占めるリスク資産比率の検証が十分に行われていたかどうか疑問が残ること、Aさんの投資意向を十分に確認し、投資時期について分散することを提案するなどより慎重に対応すべきであ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 29 年 6 月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28 年度(あ)第 142 号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた投資信託の解約無効確認要求等
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で解約した投資信託の解約が無効であることの確認等を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約金を解約し、C証券会社のゼロクーポン債を購入することを案内されたことから、B銀行で保有していた本件商品を解約し、当該ゼロクーポン債を購入することにした。 ・ しかし、本件商品を解約し、当該ゼロクーポン債の購入を申し込もうとしたところ、C証券会社から、本件商品の解約金額では当該ゼロクーポン債の最低購入金額に満たないことの説明があり、私は購入することができなかった。 ・ B銀行担当者からは、最低購入金額があるとの説明は受けていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品の運用状況に説明したところ、Aさんから本件商品の損失を取り戻すよい方法はないかと尋ねられたことから、C証券会社のゼロクーポン債を案内した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の解約金額だけでゼロクーポン債を購入できるとは説明していない。 ・ 本件商品の解約時、当行はAさんにC証券会社から当該ゼロクーポン債に係る説明を受けてから本件商品を解約するよう勧めていた。
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 29 年4 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、B銀行に対し、B銀行は本件商品の評価損失を取り戻す方法として、C証券会社のゼロクーポン債をAさんに案内しており、Aさんが当該ゼロクーポン債は本件商品の解約金のみを原資に必ず購入できるものとの誤

	<p>解を与えた可能性は否定できず、B銀行にはより配慮する余地があったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解約した本件商品を買戻す場合に必要となる手数料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。 ・ 平成 29 年6月 29 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	28年度(あ)第143号
申立ての概要	説明不十分により解約・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等
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。 ・ 私は本件商品に損失が発生したことから、B銀行担当者に相談すると、別の投資信託に乗り換えれば損失を取り戻すことが期待できると言われたことから、既に保有していた本件商品を解約し、新たな投資信託を購入するに至った。 ・ 新たな投資信託の購入後、一定程度の利益は得ることができたが、それでも本件商品による損失を取り戻すには至らなかった。 ・ 私は、本件各商品に元本割れリスクがあることは理解している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが保有していた本件商品に生じた損失について相談を受け、保有し続けて様子を見るか、別の投資信託に乗り換えることを提案したところ、Aさんが乗換えを希望したため、本件商品を解約し、新たな投資信託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さんの投資経験、保有金融資産を確認しており、本件各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、商品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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、乗換えによって既に保有していた本件商品の損失が取り戻せるとの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 29 年5月 22 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乗換えの経緯に関する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	28年度(あ)第147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銀行担当者からよい商品があると本件商品を勧誘され、B銀行担当者を信頼していたこともあり、言われるがまま本件商品を購入するに至った。 ・ 本件商品購入後、運用状況が悪化していくことに不安を覚え、B銀行担当者に対してその旨伝えたところ、大丈夫との回答を受けたのでそのまま保有したが、結果として損失は拡大した。 ・ 私は、本件商品について、B銀行担当者から、本件商品の利回りや投資対象となる債券の格付けについての説明は受けたが、元本割れリスクについて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さんに本件商品を含め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さんの投資経験、保有金融資産を確認し、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、商品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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して大丈夫であるとの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29年5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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時及び販売後の経緯に関する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	28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(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、リスク商品の購入の経験はなかったが、B銀行担当者から本件商品を強く勧誘され、購入するに至った。 ・ 私は、過去に投資信託を購入したことはない。
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ことから販売するに至った。

	<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、投資経験及び保有金融資産額等を確認しており、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商品内容及び元本割れリスクについて説明を行っており、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 29 年 5 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、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	28 年度(あ)第 162 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等
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、退職金の運用商品として、B銀行担当者から、定期預金と本件商品の投資信託を提案され、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を購入した経験はあったが、ハイリスク・ハイリターン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元本割れリスク及び本件商品と併せて預入した定期預金の金利条件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、購入要件等を考慮し、特別金利が付される定期預金と本件商品の投資信託を勧誘し、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さんの投資経験、保有金融資産額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、商品内容及び元本割れリスク等また、定期預金の金利条件等についても資料等を用いて十分に説明しており、いずれも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 29 年 6 月 13 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及び定期預金に関する説明内容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	28年度(あ)第179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安全な商品であると勧誘され購入するに至った。 ・ 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さんから資産運用の相談を受け、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→事情聴取前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査の後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成29年6月21日付けであっせん手続を終了した。

以上