

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 年度第 2 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103号
申立ての概要	不適切な対応により購入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(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行担当者の誤った説明により逸失した投資信託の利益に係る損害の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行から購入した本件商品の年間の譲渡損益状況について複数回にわたって確認したところ、利益が出ているとの回答を得たことから、当初検討していた別の投資信託の乗換購入は行わなかった。</li> <li>・ しかし、その後、B銀行担当者の説明に誤りがあり、実際には損失が発生していることが判明した。</li> <li>・ 私自身でもインターネットで本件商品の損益状況を確認したが、よく見なかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対して、本件商品の年間の譲渡損益状況について損失が発生していたところ、誤って利益が出ている旨の回答をしたことは事実である。</li> <li>・ しかし、Aさんは、当行からの訂正連絡の前に、自らインターネットにより年間の譲渡損益状況の確認をしているのであるから、当行担当者の説明だけがAさんの投資判断に直接影響を及ぼしたものではないと考えている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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 24 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに対する説明方法、対応に問題があったことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年 7 月 29 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(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116号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた投資信託に係る損害賠償請求
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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託を解約するときに控除された信託財産留保額の返還を求める。</li> <li>・ 私は本件商品を解約しようと思い、B銀行担当者に信託財産留保額を確認した上で解約するに至った。</li> <li>・ しかし、実際にはB銀行担当者が説明した金額とは異なる信託財産留保額であったことから、その差額を支払ってほしい。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者がAさんから信託財産留保額の質問を受けた際、一定金額をベースに回答した。一度、誤回答をしたが、すぐに訂正し、正しい数字を伝えている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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9日にAさんとB銀行から、同年5月9日にB銀行から、同年6月6日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の信託財産留保額の説明について、Aさんの本件商品の保有金額に直接該当する数値で説明をするといった配慮の余地がなかったとはいえないことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成29年7月20日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第119号
申立ての概要	説明不十分により投資信託の解約が遅れたことに伴って生じた税負担の補てん要求
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"> <li>・ B銀行からの誤った説明が原因で投資信託の解約が遅れたことにより、翌年分に受けられたはずの税還付金相当額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品の解約日について誤った説明を受け、解約が遅れたことにより、本来、その年に予定していた確定申告における繰越損失との損益通算ができなくなった。この点については、B銀行から本来還付されるべき相当額について補てんを受けた。</li> <li>・ しかし、翌年以降分については、損益通算を行うことができず、税金相当額の還付を受けることができなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者がAさんに対して解約日について誤説明を行ったことは事実であり、それにより生じた損失については既に補てんしている。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 翌年分については、Aさんが実際に計画どおりに投資信託の譲渡を行ったかどうか断言できない以上、仮定の繰越損失額を前提とすることとなるので、Aさんの要求には応じられない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、仮定になるとはいえ、B銀行がAさんへの誤った説明により、損失通算ができなかったことが要因で、翌年以降の損失通算にも影響が及ぼすものであったことは否めないこと等があること等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年 7 月 13 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第137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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、投資経験もあり、本件商品の元本割れリスクがあるなど、本件商品内容は理解していた。</li> <li>・ B銀行担当者からは、元本割れなど損失が生じる恐れがある場合には、事前に連絡するなどのアフターフォローがあるものと思っていた。</li> <li>・ しかし、本件商品購入後、B銀行からは何ら連絡がなく、多額の損失を被っていることを相当期間経過してから確認した。そのため、解約時期も逸してしまい、損失が拡大した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんの資産運用相談を受け、本件商品を勧誘し販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、本件商品の販売時において、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。</li> <li>・ 当行は、一定の損失が発生した場合には、状況説明に伺う等、行内マニュアルに沿った丁寧なアフターフォローを行ってきた。</li> <li>・ 本件商品の運用報告書も定期的に送付されており、Aさんは損益状況を確認できたはずである。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、マニュアルだけではなくAさんの属性に応じた柔軟なアフターフォローが必要と考えられること、Aさんに対し、リスクが顕在化した場合の説明より丁寧に行うべきであったこと、リスク資産比率の検証が必ずしも十分であったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年7月4日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	28 年度(あ)第 145 号
申立ての概要	不十分な対応により被った投資信託にかかる損害賠償請求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、過去において投資信託の購入経験があるが、投資について詳しくないため、B銀行に対して相場、市場動向等の情報提供などアフターフォローを受けたいことを希望していた。</li> <li>・ しかし、実際にはB銀行から私の希望する情報の連絡がなかった</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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等により、Aさんの投資経験、保有金融資産額及び投資意向等を確認しており、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ Aさんが希望するアフターフォローの内容は、当行でできる範囲を超えており、対応できない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが望む頻度でのアフターフォローがあたかも可能と期待させていたことを踏まえると、相手方の対応は必ずしも十分であったとは言えないことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年7月 31 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28 年度(あ)第 163 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"> <li>・ 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。</li> </ul>

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行担当者に新しい投資信託の商品が出たら紹介してほしいと依頼していたところ、本件商品を紹介され、購入するに至った。</li> <li>・ 本件商品の購入後、定期的に支払われるものと思っていた分配金の支払がなかったため、B銀行に問い合わせたところ、分配金が支払われない場合があることを説明された。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、そのような説明を受けていれば、本件商品を購入することはなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから新しい投資信託の商品が出たら紹介してほしいとの依頼があったことから、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。</li> <li>・ 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さんの投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 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割れリスク、分配金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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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 16 日及び平成 29 年8月 25 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第172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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から預金として置いておくよりも良いと本件商品を勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・ 私には、本件商品購入以前に、リスク商品等の購入経験があったが、商品内容をよく理解しておらず、投資に係る知識は乏しかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を案内したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び投資意向等を確認している。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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 7 月 5 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資経験、保有金融資産及び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元本割れリスクについて高齢であるAさんが十分に理解できるだけの説明及びその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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年 9 月 9 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第180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"> <li>・ B銀行で購入し、繰上償還となった投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、本件商品の元本割れリスク等について理解していた。購入後、本件商品の評価損状態が続いていたが、損失が回復するまで長期に保有していれば最終的には利益が得られると考えていたところ、突然、B銀行担当者から本件商品は廃止となるので解約してほしいと言われ、損失が生じてしまった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品が運用状況により信託終了となることについて一切説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び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。</li> <li>・ 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。本件商品は委託会社での運用継続が困難となったことで信託終了に至ってしまったが、Aさんに対し信託終了に係る説明を十分には行っていない可能性がある。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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 7</li> </ul>

	<p>月 10 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"> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の信託の終了自体はB銀行に帰責性はないが、本件商品を長期に保有する意向であったAさんに対して、信託の終了に係る説明をしておくことがより丁寧な対応であったことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年9月 26 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事 案 番 号	28 年度(あ)第 181 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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託及び変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件各商品購入以前に、投資信託の購入経験はあったが、元本割れリスクについてよく理解しておらず、B銀行担当者からも本件各商品の元本割れリスクについて一切説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに本件各商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売するに至った。</li> <li>・ 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、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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7 月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事 案 番 号	28 年度(あ)第 182 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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託及び変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 他行に預け入れていた定期預金が満期となったので、B銀行に定期預金を預入するために往訪した際、B銀行担当者から本件各商品を勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件各商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。</li> <li>・ 私は、本件各商品購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件各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。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから定期預金の金利に不満があることを聴取したことから、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。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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7月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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把握、本件商品の内容及び元本割れリスクに係る説明及び本件各商品の販売がAさんの投資意向に適合しているかどうかの確認が十分であったか疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成28年9月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第186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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に預金の相談をしたところ、本件商品を勧誘され、購入するに至った。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行担当者から元本保証とまではいかないが、元本割れリスクはほとんどないとの説明があった。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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いものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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7月7日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資意向の検証が十分とはいえないこと及び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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 平成 29 年9月5日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第11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(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、相続した投資信託の解約後において、B銀行の不適切な対応により速やかに運用商品の購入に至らず、その結果被った損害の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、豪ドル建て投資信託を相続したが、仕組みがよくわからない商品であったため解約した。その際、B銀行担当者から話のあった外貨建てMMFにより運用されるものと思っていた。</li> <li>・ しかし、実際には解約金は金融商品仲介口座に入ったままであって、外貨建てMMFの購入手続はなされておらず、後日、同商品の買付手続を行ったが、購入時期が遅れたことで、為替が変動し本来受け取ることができた金額を得ることができなかった。</li> <li>・ 私は、投資信託の解約の際、金融商品仲介口座に入金されることや、付利されないことの説明を受けていない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ また、外貨建てMMFの手続が速やかになされていなかったことについて納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんが豪ドル建ての投資信託の相続することとなったため、当行担当者は投資信託の承継方法について説明し、そのうちの1つに豪ドル建てMMFでの運用があることを説明した。</li> <li>・ その際、豪ドル建てMMFを購入する場合には別途手続が必要となることについては説明している。また、豪ドルは金融商品仲介口座に入金されていることも説明しており、対応に問題があるとは考えていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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9月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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時の経緯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。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第17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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から安全な商品であるとの説明を受け、本件商品を勧誘されたことから、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等について説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を含め複数の投資信託等を紹介したところ、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。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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9月 19 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第27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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、金利が良い商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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ことから、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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9月15日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上