

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	22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手数料返還要求等
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手数料相当額の返還、及び本件商品の購入のために中途解約させられた定期預金を満期まで保有していた場合に得られた利息相当額の支払いを求める。 ・私は本件商品以外に、元本割れの危険性のある金融商品を購入した経験はない。 ・本件商品はB銀行担当者の来訪を受け購入したものであるが、その際に、本件商品の内容について説明を受けた記憶がなく、説明資料等も見覚えがない。 ・本件商品の分配金についても説明を受けた記憶がなく、私の預金口座に入金された本件商品の分配金は預金の利息であると認識していた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品は、Aさんが定期預金金利に不満を持っていたために、当行担当者がAさんのニーズに適合した商品として提案したものである。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料を用いて本件商品の説明を丁寧に行っており、Aさんは十分に理解した上で、申込書等に署名・押印したと認識している。 ・本件商品販売当時、Aさんは80歳以上であったので、当行の内部管理責任者が本件商品の理解度のチェックを行ったところ、特段問題はなかった。 ・当行担当者の販売方法に過失を認めることはできないが、あっせん委員会からの指摘を受け、検討することは可能である。
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2月4日及び4月15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、Aさんが高齢者であることを考慮すると、Aさんが理解できるほどの十分な説明が行われなかった可能性があること、及びAさんの金融資産に占めるリスク商品の割合が高いことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して解決金を支払い、今後のB銀行の高齢者に対するリスク商品の販売姿勢について和解契約書に記載するというあっせん案を提示した。

(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。

	<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。 ・平成 23 年 7 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	22 年度(あ)第 145 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がない。 ・私は本件商品購入時に、定期預金を希望したが、B銀行担当者の熱心な勧誘と説明により本件商品の購入に至った。 ・B銀行担当者の説明によって、本件商品の仕組み及び元本保証がないことは理解していた。しかし、B銀行担当者から、具体的に元本割れをするような状況になった際の説明を受けておらず、十分な理解をしてはいなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売当時、Aさんは定期預金よりも高い利回りを期待しており、また一定の相場観を持っていたことが見受けられたことから、本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容や元本割れする場合の条件や元本割れした場合のリスクの程度を丁寧に説明しており、Aさんもその説明によって十分に本件商品を理解していたと認識している。
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 23 年 4 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、B銀行担当者による本件商品の説明が、Aさんにとって、本件商品のリスクの程度を理解できたような十分な説明であったとは、必ずしもいえない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 8 月 8 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22 年度(あ)第 153 号
申立ての概要	行員の確認不足により解約された投資信託の現状回復要求
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"> ・私の意思を確認しないまま無断で売却された投資信託を売却前の状態に戻してほしい。 ・本件商品は、リスクを納得した上で購入した。リスクは私が責任を負うものと理解

	<p>しており、本件商品の損失は承知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者から、本件商品の実績が悪く損失が発生していたため、他の投資信託及び年金保険の勧誘を受けた。 ・本件商品解約申込書と年金保険申込書を提出した後、本件商品は自分の責任で購入したものであり、保有しようと考え直し、後刻、B銀行担当者へ電話で、本件商品の売却をキャンセルするよう依頼した。 ・売却の撤回を、電話で依頼した私にも落ち度はあるが、私の依頼を正確に把握し、対応しなかったB銀行にも落ち度があると考えている。 ・必ずしも本件商品を売却前の状態に戻すことに固執しているわけではなく、B銀行の誠意ある対応を求めたい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの投資経験を聴取により確認している。Aさんの投資経験は豊富で、商品内容を理解していたため、当行は説明責任を果たしている。 ・当行は、契約又は解約の意思撤回に係る対応方法についての規定を設けていない。しかし、Aさんの売却撤回の意思を、銀行員として再度、確認すべきであったと考えており、当行に落ち度があったことは認める。 ・本件商品の売却は、Aさんの意思表示と、当行担当者の意思確認に齟齬が生じたことが原因であり、無断売買に該当しないと認識している。 ・当行としては、Aさんに対して本件についてのお詫びと一定の解決金を支払う用意がある。
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7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、本件商品の売却撤回について、Aさんの意思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さんに対して遺憾の意を表明し、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8月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22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。 ・B銀行担当者からの説明により、投資信託のリスクを理解していたが、実際に投資元本が欠損するという認識がなかった。 ・本件商品は、B銀行担当者の営業協力として購入したものであり、元本割れが生じた場合には、アフターフォローがあると考えていた。
相手方銀行	・Aさんは外貨預金経験があり、利回り志向が強かったため、幅広い商品提供の

(B銀行)の見解	<p>一還として本件商品の提案を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品について、説明資料を用いてリスク内容を十分説明している。 ・確認事項のチェックも本人が記載したものであり、勧誘方法において問題はなかったと考えており、Aさんの要望には一切応じることができない。
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23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、B銀行に対して、本件商品販売時に行った説明が、Aさんに実際のリスクを理解させるのに、十分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8月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第176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。 ・本件商品の原資は退職金であり、リスクのある金融商品を購入したくない旨を事前に伝えていた。 ・本件商品はB銀行から、商品の具体的な説明がなく購入させられた。 ・本件商品の申込書の署名は、内容を理解することなく、言われるがまま記入した。 ・本件商品を購入する前に購入した他社の商品およびB銀行から購入した商品を合わせると、結果的に退職金の大半がリスク商品に充てられることとなった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには金融に関する知識がないこと、運用方針として、元本保証を重視していたことは認識していた。 ・当行は本件商品販売時にAさんの金融資産及び運用できる資産の状況を聞いており、過大な販売は行っていない。 ・当行は本件商品の具体的な内容について、Aさんに対して説明している。 ・あっせん申立てがされたことを真摯に受け止め、当行が一定の負担をすることは検討したい。
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5月31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さんの販売当時の知識や金融資産に占めるリスク商品の比率を考慮すると、本件商品を勧めるに当たり慎重さが必要だったことを指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が解決金を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 7 月 29 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	22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(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。 ・私は本件商品以外にリスク商品を購入したことがなく、元本割れする商品は希望しない旨をB銀行担当者に伝えていた。しかし、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。 ・B銀行から本件商品の元本割れリスクに関して説明を受けておらず、勧められるままに申込みに至った。 ・B銀行は、最初に購入した投資信託が評価損となっていたにもかかわらず、同一商品であるとの簡単な説明だけで追加購入させた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はAさんからの承諾を得て、本件商品を提案し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及びリスクについて説明した。 ・本件商品説明段階においては、当行担当者は、顧客への重要事項等確認書のすべての項目を指し示しながら確認を行っておらず、その結果、Aさんの理解度を十分に把握できなかった可能性はある。 ・当行としては、一定の解決金を支払う用意はある。
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 5 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、本件商品についてAさんの理解度に応じた説明がなされたかどうかについては疑問が残ること、リスク商品の購入経験がないAさんに対して、短期間に複数の投資信託を販売していることについては、より慎重な対応が必要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 8 月 8 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第210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B銀行に預けている定期預金が満期になり、個人向け国債を購入しようと思って訪問した。元本保証の金融商品を希望していたが、国債よりも本件商品のほうが得だからと勧められた。 ・私はそれまで元本割れの危険性がある金融商品を購入したことはなかった。 ・本件商品について簡単な説明は受けたが、リスクの説明はなかった。また、説明資料を見た記憶はないし、受け取ってもない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから預金金利が低いことを不満に思っていることを聴き、本件商品を案内した。本件商品は、国債と償還期間が同じで、条件を満たせば元本が確保される商品であったので案内した。 ・当行担当者は、Aさんから元本割れする可能性のある金融商品は購入したくないといった意向を聞いた記憶はない。 ・当行担当者は、本件商品について資料を用いて丁寧に説明を行っているので、Aさんが本件商品の商品性を理解していると判断し、その販売に至った。また、説明に用いた資料はAさんに渡している。 ・本件商品の説明後、すぐには申込みをせず検討するようAさんに促すようなことはしなかった。 ・あっせん申立てがなされたことを真摯に受け止め、互譲の精神により、一定の負担を検討する用意はある。
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、B銀行に対して、本件商品はAさんのニーズに合致した商品とはいええないこと、リスクのある金融商品への投資経験のないAさんに対して短時間で本件商品の商品性を説明しており、Aさんが本件商品を理解するためには十分な説明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、Aさんの損失額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23年8月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第223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。 ・本件商品は、元本保証であるとの説明を受けたものであり、元本割れの危険性があるとの説明は一切なかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品以外にもB銀行から投資信託を購入したことはあるが、これらの購入時には元本割れのリスクについて説明を受けている。 ・本件商品の販売用資料は受け取ったものの、よく理解できなかった。目論見書は見たこともなく、申込書内の目論見書を受領したことを確認する欄の署名押印は、B銀行担当者から求められるままに行った。 ・本件商品購入後に、改めてB銀行担当者に本件商品の説明を求めたところ、間違いなく元本保証である、と言われた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、販売用資料を用いて本件商品の仕組みを説明しており、その中で元本保証であるとは一切説明していない。 ・Aさんは、本件商品以前にも投資信託の購入経験があり、投資信託には元本割れのリスクがあることを認識していた。また、Aさんは本件商品と同種の仕組みの投資信託も購入経験があり、当行担当者が本件商品には元本保証があるとの虚偽の説明をする理由がない。 ・本件商品の販売時に目論見書を交付している。 ・本件商品の販売後に、Aさんから本件商品の元本保証についての照会はなかった。
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23年6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、本件商品の仕組みや元本割れのリスクにつき、Aさんの理解度の確認が十分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9月16日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第235号
申立ての概要	不十分な運用報告で生じ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銀行担当者から、本件商品の損益状況について報告がなかったため、解約することができず、その結果損失を被ってしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは当行から頻繁に投資信託等のリスク商品を購入していた上に、他行からも投資信託や個人年金保険等を購入していることから、知識・経験上の問題はない。また、Aさんから、十分な金融資産を保有している旨を聴取している。 ・本件商品の内包リスクについても、丁寧に説明している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、損益状況表を手交していたため、Aさんは本件

	商品の損益状況を認識していたはずである。また、当行は定期的にAさんの自宅宛てに取引残高報告書を郵送している。
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23年7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240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。 ・本件商品は元本が保証されると言われ、本件商品を購入した。B銀行担当者からは、本件商品のリスク等の詳細な説明を受けていない。 ・本件商品以外にリスク商品を購入した経験はなく、本件商品の購入が初めてであった。 ・本件商品の購入原資は用途が確定しており、余裕資金ではないことをB銀行担当者にも伝えており、元本保証と聞いていなければ、本件商品の購入は行わなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんの収入、金融資産、投資目的及び購入原資の性質等を聴取のうえ、本件商品の販売を行った。 ・Aさんの金融資産額を考慮すると、本件商品の元本割れリスクに十分耐えられると判断し、本件商品の提案に至った。 ・本件商品勧誘時、当行担当者は説明資料を用いながら、Aさんに本件商品の内容及び元本割れリスク等の説明を丁寧に行っており、それに対するAさんの理解度も特段問題はなかった。
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23年6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、Aさんの金融資産の検証が十分ではなかったこと等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9月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第279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"> ・B銀行から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。 ・預金金利が低く、定期預金に魅力を感じなかったため、B銀行の普通預金に預け入れておいたところ、B銀行担当者の訪問を受け、本件商品の勧誘を受けた。 ・B銀行担当者に、「元金確保」「約束した利益確保」「銀行は預金者に損失を与えない」の3つについて複数回確認したところ、これらを否定しなかったため、B銀行を信じて購入した。 ・B銀行担当者から、本件商品の販売用資料をもとに説明を受けた記憶はなく、当該資料の交付も受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから、余裕資金の運用を検討しているとの相談を受け、複数のリスク商品の勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさんが他行で購入した投資信託が好調であることや、これまでのリスク商品の購入経験等を聴取により確認したうえ、本件商品の提案を行った。 ・当行担当者は、販売用資料を用い、複数回説明を行っている。本件商品のリスクに係わる事項は、全て読み上げて説明を行い、販売用資料等はAさんへ交付している。
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23年7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	23年度(あ)第7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。 ・当初、B銀行が広告に掲載していたキャンペーン定期預金を希望していたにもかかわらず、B銀行担当者から本件商品を提案された。 ・本件商品の元本割れリスクについて、詳細な説明は受けていない。 ・本件商品購入後、運用報告書を定期的に郵送で受領していたが、B銀行担当者に内容の説明を求めても、詳しい説明を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さんが当初キャンペーン定期預金を希望していたのは認識していたが、購入資金が余裕資金であり、投資信託に関心を示したことから、本件商品の提案に至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに、販売用資料を用いて本件商品が内包するリスクについて説明した。 ・販売後は、運用報告書を四半期毎に郵送したほか、本件商品の運用状況に係るセミナーでAさんに状況説明を行っており、十分なフォローを行った。 ・当行に説明義務や適合性原則違反といった不適切な対応は認められず、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→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8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、金融資産の把握が十分であったとはいえ、結果としてAさんの金融資産に占めるリスク商品の比率が高くなってしまったこと、リスクのない定期預金の購入を希望した顧客に対しリスク商品を販売するに当たり、リスクを具体的に実感するに足りる十分な説明があったとはいえないこと、及び販売後の事後フォローが不十分であり、Aさんに不満を抱かせる応接があったとの心証を受けたことを指摘した。 ・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9月28日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第8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。 ・本件商品のリスクについて、詳細な説明は受けておらず、損失が現実化する認識はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから当行担当者に投資信託の購入を希望する連絡があり、購入資金が余裕資金であること、毎月分配型商品に関心を示されたことから本件商品を提案してよいと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに、販売用資料を用いて本件商品が内包する各リスクについて説明した。 ・当行に説明義務や適合性原則違反といった不適切な対応は認められず、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→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成23年8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、Aさんに対して、本件商品は分配金受領を目的にAさん自

	<p>ら申し出て購入したものであることは否めないとの心証を受けたことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから、あっせん委員会の説明に納得しており、本件申立ては平成 23 年度(あ)第7号事案と関連性があるために行ったものであるため、本件申立てを取り下げたい旨の意思表示があり、後日あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成 23 年8月9日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第9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(30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。 ・本件商品のリスクについて、詳細な説明は受けておらず、損失が現実化する認識はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの母から当行担当者に投資信託の購入を希望する連絡があり、Aさんの購入資金が余裕資金であること、Aさんが毎月分配型商品に関心を示されたことから本件商品を提案してよいと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに、販売用資料を用いて本件商品が内包する各リスクについて説明した。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成 23 年8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、Aさんに対して、本件商品は分配金受領を目的にAさん自ら申し出て購入したものであることは否めないとの心証を受けたことを指摘した。 ・Aさんから、あっせん委員会の説明に納得しており、本件申立ては平成 23 年度(あ)第7号事案と関連性があるために行ったものであるため、本件申立てを取り下げたい旨の意思表示があり、後日あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成 23 年8月9日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第62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。 ・私は本件商品以前にB銀行で投資信託を購入したことがある。当該投資信託は、元本保証であるとの説明を受けて購入し、評価益が出ていたことに満足していた。 ・本件商品は、保有していた投資信託よりも良い商品としてB銀行担当者から提案され、元本割れが生じることはないと考えていたものの、現在、受け取った分配

	<p>金を考慮しても損失が生じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品について、B銀行担当者から詳細な説明を受けたことはなく、商品説明書を読んだこともない。また、本件商品は換金に時間を要する商品であることも説明されていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは投資信託の運用成績に強い関心を持っており、本件商品以前にAさんが購入した投資信託が値下がりにしていた局面では、当行に対して苦言を呈することもあった。Aさんは投資信託には元本割れリスクがあることを理解していたはずである。 ・Aさんの投資信託の経験が浅いことも考慮し、Aさんのリスク許容度を下回る本件商品を提案した。提案時には、再度Aさんの金融資産の保有状況を確認し、解約して換金する場合には数か月かかることを説明している。
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23年9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	23年度(あ)第100号
申立ての概要	申込みを強要さ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(「C投資信託」という)の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は投資信託が元本割れする危険性があることは認識している。 ・B銀行で以前購入した投資信託(「D投資信託」という)に運用益が出ていたので、一旦解約した後に、再度D投資信託の購入をB銀行担当者に電話で依頼した。しかし、B銀行ではD投資信託の取扱いは取り止めになったと言われたので、定期預金に預け入れるように依頼した。 ・後日、B銀行に依頼していた定期預金を受け取りに出向いたところ、既に本件商品であるC投資信託の証書が作成されており、今さら取り消しはできないとして、申込書への署名押印を強要された。 ・C投資信託についての説明は、一切受けていない。
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D投資信託に利益が出ていることを説明すると、Aさんはそれを解約する意思を示した。 ・当行担当者は、D投資信託を全額解約することなく一部を継続して保有することも可能であること、さらに、同日時点でD投資信託の新たな募集をしていないことを説明したが、Aさんは、D投資信託の全額解約を希望し、解約に至った。 ・C投資信託は募集型であり、期日前に証書が作成されていたということはありません、契約を強要するようなこともしていません。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、所定の資料を用いて、C投資信託の商品性及び元本割れリスクについてAさんに十分に説明している。
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23年9月27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	23年度(あ)第159号
申立ての概要	無権代理人が購入し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。 ・本件商品は、私の配偶者が私名義で購入したものであり、私は一切説明を聞いていない。 ・私は元本割れリスクのある商品を購入する意向はないことを、以前からB銀行担当者に伝えていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、AさんからAさんの配偶者を代理人とする届出を受けている。 ・当行は、Aさん名義で本件商品を購入する代理権を有するAさんの配偶者に対して、本件商品の内容等を説明のうえ、本件商品を販売した。 ・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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、代理人届の有効性が争点であり、あっせん手続でその有無を判断するの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7月21日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	23年度(あ)第160号
申立ての概要	無権代理人が購入し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	法人
申立人(A社) 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。 ・本件商品は、当社の取締役であり、かつ当社代表者の配偶者であるCが当社名義で購入したものであり、当社の代表者は一切説明を聞いていない。 ・当社は、B銀行担当者に、当社代表者に決裁権があることを伝えていた。
相手方銀行	・CさんはA社の経理担当取締役であり、かつA社代表者の配偶者で、投資経験

(B銀行)の見解	も豊富である。当行は、CさんがA社の投資判断を任されているとの前提で、Cさんに本件商品の内容等を説明のうえ、本件商品を販売した。 ・当行としては、A社の要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、本件申立ては、Cさんの権限の有無が争点であり、あっせん手続で、これを判断するの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7月21日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第229号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託、外貨預金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"> ・B銀行で購入した投資信託、外貨預金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。 ・B銀行で購入した本件各商品は、B銀行担当者から「心配ない」と言われ、勧められたものであり、元本割れリスクの説明は一切なかった。私は、元本割れのない定期預金のような商品であると認識していた。 ・私は、配偶者からの相続で株式等を保有しているが、自らその運用等を行ったことはなく、本件投資信託を購入するまで、リスク商品を購入した経験もなかった。 ・当初、本件保険を購入する意思はない旨をB銀行担当者に伝えていたが、3年あるいは5年で元本が返還されるとの説明を受け、契約を強要されたため、仕方なく応諾した。 ・本件投資信託等の運用状況の通知は受け取っているが、B銀行に苦情を申し出るまで確認したことがなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが国債を購入するために来店した際に、当行担当者は株式運用の経験を聴取した。そこで、所定の資料を用いて本件投資信託の提案を行った結果、Aさんが興味を持ったので販売に至った。 ・Aさんは、為替相場に関して、少なくとも円高や円安といった知識は保有しており、本件預金の元本割れリスクに対する理解力はあった。 ・所定の資料を用いて、本件保険の商品内容や元本割れリスクについて、Aさんの理解度を確認しながら、説明を行った。本件保険の購入を迫ったことは一切ない。 ・本件各商品に損失が発生した際に、Aさんは当行担当者から運用状況の報告を受け、当行担当者に対応策を求めていることから、元本割れリスクを認識していた。

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 23 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。
---------------	---

以上