

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 年度第 3 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134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。</li> <li>・私には証券会社担当者に言われるまま株式を購入したことがあるだけであり、リスク商品の経験といえるものはない。</li> <li>・以前購入した株式には損失が生じてしまったので、リスクのある商品は避けたいとの意向をB銀行担当者に伝えていたが、定期預金のような商品として説明を受け、最初の投資信託が提案された。</li> <li>・その後の商品の売買は、すべてB銀行担当者に勧められるまま行ったものであり、結果として短期間で多大な金額の投資信託を購入させられた。</li> <li>・本件商品の仕組みやリスクについて、B銀行担当者から説明されたことはなく、言われるままに申込書へ署名押印した。</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さんには株式の購入経験があり、損失の経験もしていること、Aさんとのやりとりの中で元本割れリスクが理解できると判断したことから、本件最初の投資信託を提案した。</li> <li>・その後の商品の提案に当たっては、Aさんの金融資産に対するリスク商品の保有比率を確認している。</li> <li>・当行担当者は、当行所定の販売用資料を用いて、本件商品の仕組みや元本割れリスクについてAさんに説明した。</li> <li>・Aさんは高齢者であったため、本件商品の販売時には家族の同席を求めたが、Aさんがこれを拒否したため、当行担当者が複数で対応した。</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23年4月15日及び同年7月15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、B銀行に対して、高齢であるAさんが本件商品の元本割れリスクについて理解していたかどうかの確認が十分であったとは言えないこと、元本割れリスクが許容できるとの明確な意思表示がなかったAさんに対して、本件商品を販売するに当たっては、より慎重な対応が必要であったこと等を問題点と</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。

	<p>して指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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 23 年 10 月 28 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	22年度(あ)第146号
申立ての概要	不十分な説明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"> <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>・私には職歴はほとんどなく、現在は年金で生活している。私の親は株式の売買をしていたが、私自身には株式売買の経験はなかった。B銀行が私に株式売買の経験があると主張する書面は、私が記載したものではない。</li> <li>・本件商品購入の5年前に、一度投資信託購入の経験があったが、本件商品はそれとは異なり、金利の変動はあったとしても元本割れが生じることはない商品であるとの認識であった。</li> <li>・本件商品の販売用資料を見た記憶はなく、B銀行担当者の説明は、私の自宅の玄関先で話をされた程度であった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに対して、本件商品の提案を行う中で、本件商品の購入金額やAさんのリスク許容度には問題がないと判断した。Aさんに株式経験があるとする書面は、Aさんへの提案の中で当行担当者が作成したものであり、当行の手続として問題はない。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の元本が確保されるためには、条件があることを丁寧に説明しており、また、Aさんは一度自宅に帰って検討した後、翌日改めて当行店舗を訪れて購入に至ったことから、Aさんは本件商品に元本割れの危険性があることを理解していたと考えている。</li> <li>・あっせん委員会の判断を真摯に受け止め、互譲の精神により、一定の解決金を支払う用意がある。</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23年4月14日及び同年6月21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、Aさんの最初の投資信託販売時以降、B銀行は申立人の投資意向を確認しておらず、Aさんの年齢及び資産状況に照らして合わせると、本件商品販売時におけるAさんの投資目的についての把握が十分であったとはいえないこと、本件商品の仕組み及び元本割れリスクにつき、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。</li> <li>・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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 23 年 10 月 11 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	22年度(あ)第149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>・B銀行との間で、年金保険契約を締結した経験はあるが、本件商品を購入するまで投資信託を購入した経験はなく、資産運用にも興味がなかった。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の説明資料を受け取ったが、詳細な説明を受けた記憶はなく、たとえ説明されても理解することはできなかった。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品に損失が発生しているとの報告を受け、投資信託は元本が割れる金融商品である事を初めて認識した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんには、円定期預金のほかに、年金保険契約の締結及び国債の販売を行っている。</li> <li>・本件商品の購入原資は余裕資金であった。当行担当者は、Aさんの財産状況の確認を投資信託の購入及びアフターフォロー面談の都度、定期的に行っている。</li> <li>・本件商品勧誘時、Aさんの年齢及び投資経験を考慮し投資信託の概要について、また、リスク等の専門用語を使わず、平易な表現により時間を十分かけて説明を行った記録が残っている。特に、Aさんからの質問もなかったため、本件商品を理解したものと判断した。</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23年5月16日及び同年7月12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、B銀行に対して、本件商品の販売において、Aさんの金融資産等の検証が十分とはいえなかったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が本件商品の損失の一部をAさんに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23年10月4日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第216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の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)	・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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、購入申込書などの一部の書類に署名をただけであり、私の配偶者が購入手続を行った。</li> <li>・私は、B銀行からの説明は一切受けておらず、定期預金と類似のリスクのない商品だと考えていた。</li> <li>・私の配偶者も金融商品に関する知識をもっておらず、本件商品に元本割れのリスクがあることを説明されていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは本件商品購入以前にも、当行で同様の金融商品を購入しており、本件商品の元本割れリスクについても、理解していたと判断している。</li> <li>・当行担当者は所定の資料を用いながら、Aさんの配偶者に本件商品の説明を行っている。</li> <li>・しかしながら、本件商品について直接Aさんに説明しておらず、販売過程において、面前自署を要するとする行内規定に違反があったことは認められ、当行が損失部分の一定の負担をする用意はある。</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23年5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、B銀行に対し、本件商品の内容とリスクについてAさん本人に説明がなかったこと、及びB銀行において行内規定に違反しAさんの意向を一度も直接には確認していなか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さんに対して損失額の一部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23年12月15日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第224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>・本件商品は、元本保証であるとの説明を受け、元本割れの危険性があるとの説明はされていない。B銀行担当者は、口頭で説明するのみであり、資料を用いての説明はなかった。</li> <li>・B銀行が本件商品と同種の商品であると主張する投資信託についても、仕組みについて説明されておらず、B銀行担当者に勧められるままに購入した。</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、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。</li> <li>・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</li> </ul>

	<p>偽の説明をする理由がない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、本件商品の目論見書をAさんに交付しており、Aさんから受領したことを確認する署名押印をしてもらっている。</li> <li>・あっせん委員会から提案があれば、本件の解決に向けて真摯に検討したい。</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 23 年 10 月 11 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、結果として本件商品には元本割れする危険性があることが伝わっていなかった可能性があることを指摘した。</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。</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 23 年 12 月 27 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第230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>・B銀行担当者に、リスク商品は避けたいと伝えたとこ、本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・本件商品の利息額、最長で5年間の預け入れとなること、中途解約ができないこと等の説明を受けたが、詳細な説明は受けていない。元本割れの危険性があることを説明されておらず、国債と同様の商品であるとの認識であった。</li> <li>・申込書の「ご年収及び金融資産」のチェックは私が記入したが、「ご投資の経験」及び「ご投資の目的」等のチェックは私が記入したものではない。</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さんの金融資産額、証券会社との取引経験があることを聴取により確認し、投資経験があり、保有資産は十分であると判断した。しかし、金融資産の原資及び証券会社との取引内容については把握していない。</li> <li>・Aさんから、円預金は金利が低いため、リスク商品の購入を検討していること、また、5年間は運用をすることが可能であり、当面、使う予定がないとの申し出を受けたため、本件商品の購入原資は余裕資金であると判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品のリスク等について説明を行っているが、具体的な損失額について言及しておらず、Aさんに対して、最大リスクの告知をしていない点は認める。Aさんは、株式運用の経験があることから、本件商品のリスク等について理解していると判断した。</li> <li>・当行として提案できる案はないが、あっせん委員会からの指摘があれば、真摯</li> </ul>

	に検討したい。
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23年8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さんの金融資産の中でもリスク商品の割合が高いこと、投資経験がほとんどないこと等を問題点として指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額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23年11月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第293号
申立ての概要	説明不十分で購入させられ、かつ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(80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、解約させられた投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。また、高齢者に対するリスク商品の販売方法の見直しを求める。</li> <li>・B銀行担当者から、十分な説明もなく、ただ利息が高い点のみを強調され、本件商品を購入した。家族に資産のことについて知られなくなかったため、B銀行から家族の同席を求められたが同席を拒否し、私一人で本件商品を購入した。</li> <li>・本件商品購入後、B銀行担当者からの勧誘を受け、本件商品を解約して新しい商品を購入したが、本件商品に損失が発生していることについて一切説明を受けておらず、わからなかった。解約時に損失が確定することがわかっていれば解約はしなかった。</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さんに電話で本件商品を勧誘し、来店を依頼した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんにパンフレットと目論見書を示して本件商品の内容、元本割れリスクを十分に説明し販売した。Aさんは高齢であったが、家族には知られたくないことを理由に同席を断られたため、内部管理責任者同席のもとで販売手続を行った。</li> <li>・その後、本件商品に損失が発生していたことから、本件商品を解約し、別の商品に切り替えてはどうかと提案したところ、Aさんが興味を示したため、別の商品の販売を行った。その際には本件商品を解約する場合には、損失が発生することについて丁寧に説明している。</li> <li>・当行は、説明義務や適合性原則の観点から、当行担当者の勧誘方法に過失があったとは考えていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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23年7月15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、Aさんに対する理解度の確認及び理解度の確認に関する行内記録が不十分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さんに一定の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 23 年 10 月 7 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	22 年度(あ)第 313 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銀行担当者の説明により、本件商品が元本保証されるものと思っていた。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者から言われるがままに申込書に記名等をしており、商品内容は理解していなかった。また元本割れのリスクについてB銀行から説明がなかった。</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、聴取したAさんの金融資産を考慮し、本件商品の販売は適合性原則に違反しないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料に基づいて説明を行っており、Aさんは本件商品の内容及びリスクについて十分理解しているとの認識であった。</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 23 年 8 月 26 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、金融資産の把握が不十分で、Aさんの資産に占めるリスク商品の割合が高い可能性を否定できないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行から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。</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 23 年 12 月 5 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23 年度(あ)第 55 号
申立ての概要	理解できないまま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(90 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>・私は株式を預金代わりに数十年にわたって購入してきた経験があるものの、売却したことはなく、リスク商品についての知識に乏しい。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品に関する説明を受けた覚えはなく、たとえ受けたとしても、当時 90 歳を超える年齢であった私が理解できたはずがない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の購入時に、B銀行担当者から家族の同席を求められたり、持ち帰って検討するように促されたり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>・Aさんは定期預金の金利に不満を持っており、Aさんから当行担当者に投資信託の説明を求めたことが本件商品提案のきっかけである。Aさんは当時 90 歳を超える高齢者であったものの、Aさんは当時も株式の購入をしていたこと、多額の金融資産を保有しており、本件商品の原資が余裕資金であることが明らかであったことから、本件商品を提案した。</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説明を丁寧に行い、Aさんは元本割れ商品であることを含め十分に理解していた。</li> <li>・Aさんに対して、家族の同席及び持ち帰って検討することを勧めたが、Aさんが拒否し、当日の購入を強く希望したため、当行役席者が再度Aさんの理解度を確認し、当日中の販売に至った。</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 23 年 8 月 30 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90歳を超える高齢者であり、リスク商品の購入経験が乏しいことからすれば、商品内容の理解が十分なされていなかった可能性があること、家族の同席や持ち帰りの検討を強く促す等、より慎重な対応が望ましか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。</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 23 年 11 月 15 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第110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"> <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銀行担当者に対し、過去に証券会社との取引で損失を被った経験があり、安全な金融商品を希望していることを伝えたが、B銀行担当者から「安全な国の国債に投資するから心配ない」との説明を受け、元本割れしない商品だと思い、本件商品に購入に至った。B銀行担当者からはリスク及び元本割れについての説明はなかった。</li> <li>・申込書等の署名押印及びチェックは私が行ったものであるが、重要事項に係る説明を受けた記憶はないし、理解はしていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は聴取により、Aさんが過去に証券会社との取引で損失を被り、株式投資は好まないこと、低金利に不満があること、年金を補完するため、分配金の受取りができる商品を希望していること等を確認し、本件商品の勧誘を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの属性を考慮し、本件商品に係るリスク等について丁寧な説明を行った。しかし、本件商品の商品性について、齟齬が生じた可能性があることを認識している。</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23年9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、Aさんの属性を考慮すると本件商品の説明方法が十分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さんの損失額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23年11月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第143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>・私は本件商品以外に投資信託を購入した経験がない。</li> <li>・私は、B銀行担当者に、株式や元本割れリスクのある金融商品は購入したくない意向を何度も伝えており、B銀行担当者から提案された本件商品に元本割れリスクがあるとは思ってもしなかった。</li> <li>・B銀行担当者から、説明用資料を用いて本件商品の説明を受けたが、元本割れリスクについては説明されていない。説明用資料を一度持ち帰ったものの、購入までに内容を読み返すことはしなかった。</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さんには本件商品購入以前に、他行で投資信託の購入経験があることを聴取している。また、本件投資信託販売後も、当行の複数の担当者が、Aさんが他行でリスク商品を保有していることを聴取している。</li> <li>・本件商品には元本割れリスクがあること、株式を投資対象とする商品であること等を、説明用資料を用いて説明している。</li> <li>・当行担当者は、説明の後、再度の検討のためAさんに説明用資料を交付し、後日、家族と検討したことを聴取した上で本件商品の販売に至っており、販売方法に問題はないと判断している。</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23年10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	23年度(あ)第144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>・私は本件商品以外に投資信託を購入した経験がない。</li> <li>・私は、B銀行担当者に、株式や元本割れリスクのある金融商品は購入したくない意向を何度も伝えており、B銀行担当者から提案された本件商品に元本割れリスクがあるとは思ってもしなかった。</li> <li>・B銀行担当者から、説明用資料を用いて本件商品の説明を受けたが、元本割れリスクについては説明されていない。説明用資料を一度持ち帰ったものの、購入までに内容を読み返すことはしなかった。</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さんには本件商品購入以前に、他行で投資信託の購入経験があることを聴取している。また、本件投資信託販売後も、当行の複数の担当者が、Aさんが他行でリスク商品を保有していることを聴取している。</li> <li>・本件商品には元本割れリスクがあること、株式を投資対象とする商品であること等を、説明用資料を用いて説明している。</li> <li>・当行担当者は、説明の後、再度の検討のためAさんに説明用資料を交付し、後日、家族と検討したことを聴取した上で本件商品の販売に至っており、販売方法に問題はないと判断している。</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23年10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	23年度(あ)第148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>・過去に株式投資の経験はあるが、大きな損失を被ったため、リスク性商品の購入は消極的であった。</li> <li>・B銀行を訪れた本来の目的は、本件商品の購入ではなかったが、本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、販売用資料等で説明を受けた記憶はあるが、本件商品はB銀行が倒産しない限り元本が割れることはなく、また、満期まで保有すれば元本は返還されると認識しており、預金に類似した商品とっていた。元本保証がないとの説明を受けていれば、本件商品は購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行	・Aさんの当初の来店の目的が異なっていたことは認めるが、Aさんはリスク商品

(B銀行)の見解	<p>に興味があったため、当行担当者の勧誘を受けたものと認識している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの金融資産額及び投資経験等を聴取により確認した記録が残っているが、投資経験の内容については把握していない。</li> <li>・通常、販売用資料等で商品内容及びリスク等の説明を行っている。詳細な記録は残っていないが、通常と同様の説明を行ったと認識している。</li> <li>・当行に説明義務違反等の不適切な対応はなかったと考えているが、あっせん委員会からの指摘があれば、持ち帰り検討する。</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23年9月13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、説明内容や説明時間の記録が保存されておらず、Aさんの理解度の把握が十分行わ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さんに対して損失額の一部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23年12月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23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
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、生命保険会社を退職後、B銀行に勤務した経験があるが、投資信託を販売した経験はなく、したがって投信信託の商品内容についてはほとんど理解していない。</li> <li>・申込書等の署名押印は私が行ったが、金融資産等のチェックはB銀行担当者から言われるがまま記入した。</li> <li>・当日、時間的余裕がなく、B銀行担当者から商品の説明を受けていない。また、申込書控えは交付されたが、販売用資料等は受け取っていない。商品内容を理解していなかったため、本件商品は、リスクのある定期預金と思っていた。</li> <li>・私にも署名押印をした責任があるため、譲歩の用意はある。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、当行に勤務した経験があり、主に営業担当者をサポートする業務を行っていたが、金融業務について知識は一般消費者よりも高い。</li> <li>・本件商品の説明から手続まで時間をかけて、販売用資料を交付し1時間程度の時間をかけた。</li> <li>・本件商品の申込書は、Aさんが理解した上で、自らの意思で記入したのであり、Aさんが主張するチェックの誘導は行っていない。</li> <li>・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なく、Aさんの要求に応じることはできない。</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 23 年 10 月 18 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	23年度(あ)第177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"> <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>・申込書等は、私が署名押印したものであるが、B銀行担当者から言われるがままに理解しないまま記入したものである。金融資産のチェック項目の内容は実状と異なっている。</li> <li>・B銀行担当者の「実質元本保証である。」との説明を信じて、本件商品の購入に至った。B銀行から過去に購入したことのある投資信託と同様の商品と伝えられただけで、本件商品について販売用資料等による詳細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、聴取によりAさんの金融資産等の確認を行った上で、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料に基づきリスク等の説明を行ったが、具体的な損失額までは説明していない。</li> <li>・本件商品とほぼ同様の商品の購入経験もあることから、本件商品のリスク等についての理解に問題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 23 年 9 月 21 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、本件商品の商品性及びリスクにかかる説明が必ずしも十分ではなかった可能性があることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額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 23 年 11 月 29 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23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)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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>・本件商品購入時にB銀行が主張している金融資産は保有していなかった。また、リスク商品を購入した経験はなく、知識もなかった。</li> <li>・B銀行担当者から販売用資料に基づき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と思う。担当者から、「利息が定期預金より高い、最短3年間で満期を迎える」、「株ではなく、元本が割れることはない」等の説明を受け、安全な商品と思い本件商品の購入を行った。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの金融資産は、当行の預金のほか、Aさんとのやりとりによって推測したものである。また、当行担当者は、Aさんから、本件商品の購入原資は、老後資金であるが3年程度は運用が可能であることを聴取し、余裕資金と判断した。しかし、Aさんの属性等を考慮し、適合性の判断を慎重に行うべきであったと考えている。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料と補足書面で説明を行った。Aさんは頷きながら説明を聞いていたことから、本件商品のリスクを理解したものと判断したが、Aさんに対し、元本割れが生じる可能性がある商品と説明を尽くすべきであった。</li> <li>・本件商品の販売において、反省すべき点が多いことは認める。よって、提示されたあっせん案については、真摯に受け止めたい。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<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23年10月18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、金融資産状況の検証が不十分であり、Aさんの属性を考慮すると、Aさんが本件商品を理解するまでの説明がな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さんに対して損失額の一部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23年12月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>23年度(あ)第207号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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>・当時、定期預金の金利が低かったため、資産運用を目的とし、元本割れリスクを認識した上で、B銀行担当者から勧誘を受けた配偶者に勧められて本件商品を購入した。私自身が投資信託に興味があったわけではないが、リスクは分散されるので安全、安心ですとの説明を信じて購入を決めた。</li> <li>・私が申込書等に署名・押印したが、B銀行担当者からチェック項目等について詳細な説明を受けていない。</li> <li>・私は本件商品の元本割れリスクを認識していたが、これほど損失が大きくなると</li> </ul>

	は思わなかった。
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さんの収入及び金融資産額、投資目的、購入原資等を聴取確認の上、本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、商品内容を要約した冊子等、当時の販売用資料を示してAさんに説明し、Aさんは本件商品の内容及びリスクについて十分理解したと認識している。</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23年9月30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、平成23年10月17日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第208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>・B銀行担当者から何度も勧誘され、毎月の分配金の他に特別ボーナスが支払われているとの説明を受けて本件商品に興味をもち、当時、定期預金の金利が低かったため、資産運用を目的とし、元本割れリスクを認識した上で、購入した。リスクは分散されるので安全、安心ですとの説明を信じて購入を決めた。</li> <li>・私が申込書等に署名・押印したが、B銀行担当者からチェック項目等について詳細な説明を受けていない。</li> <li>・私は本件商品の元本割れリスクを認識していたが、これほど損失が大きくなるとは思わなかった。</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さんの収入及び金融資産額、投資目的、購入原資等を聴取確認の上、本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、商品内容を要約した冊子等、当時の販売用資料を示してAさんに説明し、Aさんは本件商品の内容及びリスクについて十分理解したと認識している。</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23年9月30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、平成23年10月17日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第209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"> <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>・当時、定期預金の金利が低かったため、資産運用を目的とし、元本割れリスクを認識した上で、両親から勧められて本件商品を購入した。リスクは分散されるので安全、安心ですとの説明を信じて購入を決め、両親からの借入れや他の金融機関の預金をあわせて購入原資とした。</li> <li>・私が申込書等に署名・押印したが、B銀行担当者からチェック項目等について詳細な説明を受けていない。</li> <li>・私は本件商品の元本割れリスクを認識していたが、これほど損失が大きくなるとは思わなかった。</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さんの収入及び金融資産額、投資目的、購入原資等を聴取確認の上、本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、商品内容を要約した冊子等、当時の販売用資料を示してAさんに説明し、Aさんは本件商品の内容及びリスクについて十分理解したと認識している。</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23年9月30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、平成23年10月17日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第251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、投資信託の購入経験があるが、投資信託について十分な理解はしていなかった。</li> <li>・B銀行は本件商品を複数回説明したと主張するが、私は、B銀行担当者から初めて説明を受けたその日に購入させられたと記憶している。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の説明資料を見せられたが、理解できなかった。また、本件商品に元本割れリスクがあることは一切説明されていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが、預金金利に不満を示したこと、他の金融機関で投資信託を購入した経験があることを聴取したことから、当行担当者は、本件商品を提案した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、複数回にわたって、本件商品を含む複数の商品を説明した。その中で、投資信託の元本割れリスクについても説明している。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最終的には、Aさんが本件商品を選択したものであり、初めて説明した日に販売した事実はない。</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 23 年 11 月 11 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	23 年度(あ)第 252 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"> <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>・本件商品の商品性や元本割れリスクについては、別居している私の親族に対して説明されていたが、私自身は、B銀行担当者に直接会って説明されたことはない。</li> <li>・B銀行担当者は、電話にて私の購入意思を確認したと主張するが、私には電話を受けた記憶はない。</li> <li>・私が、本件商品の申込書に署名したことは認める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの親族に対して、投資信託を提案していたところ、Aさんにも購入させたいとの意向を聴取したことから、Aさんの本件商品を勧誘するに至った。</li> <li>・当行は、Aさんに電話により直接本件商品の商品性やリスクについて説明を行った後、Aさんの購入意思を確認してはいるものの、直接面前で説明をしなかったことは認める。</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 23 年 11 月 11 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	23 年度(あ)第 352 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	法人
申立人(A社) 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>・当社は本件商品購入以前に、投資信託を購入したことはなかったが、当社の借入金利の負担軽減を目的とし、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。銀行との窓口は当社会長が行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行担当者から本件商品に関する説明を受けておらず、元本割れリスクのない商品であると考えていた。また、本件商品購入時、B銀行担当者から販売用資料及び目論見書の交付を受けておらず、本件苦情申し出後に当該資料等を受け取った。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社会長は株式及び投資信託を購入した経験があり、過去、当行で本件商品と同様の投資信託を購入していることから、本件商品の勧誘に至った。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料等を用いて本件商品のリスク等の説明を行っている。なお、本件商品の目論見書をA社会長に交付した記録が残っている。</li> <li>・A社の購入目的は余裕資金の運用であり、金利負担の軽減を目的としていない。また、A社の財務状況は良好であることから、当行が本件商品の販売において優越的地位の立場になかった。</li> <li>・当行は、一定の譲歩をする用意がある。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年12月19日、A社と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	23年度(あ)第359号
申立ての概要	商品購入後の情報提供が不十分であ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(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銀行を別件で往訪した際、本件商品の勧誘を受け、本件商品を購入した。本件商品購入の際、B銀行担当者との間で本件商品について定期的な運用状況報告及び相場が大きく変動した場合には、適時連絡する旨の説明を受けたが、実際には何の連絡を受けず、私は、本件商品に損失が発生していることに気づかなかった。</li> <li>・その後、B銀行担当者に対して、本件に係る苦情を申入れたものの、B銀行担当者から解約を引き留められ、その結果、本件商品による損失が拡大した。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから、定期的な運用状況報告を求められたのは、本件商品販売時ではなく、Aさんからの苦情申立てを受けてからである。</li> <li>・Aさんから苦情の表明があった後の当行担当者からの情報提供には、一部誤解を招く可能性がある内容が含まれていた可能性は否定しないものの、Aさんが契約を継続すべきか否かについて断定的判断を示したものではない。むしろAさんからは、損失が生じている状況では解約するつもりはないとの発言があったことを記録している。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b>

手続の結果	<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 23 年 12 月 2 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>
-------	---

以 上