

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 年度第 4 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	23年度(あ)第125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、本件商品購入以前にリスク商品を購入したことはなく、リスク商品に関する知識もなかった。私は亡くなった配偶者から株式を相続したが、すべて長男に任せている。 ・私は、B銀行担当者から勧誘されるままに、本件商品を定期預金のようなものだと思って購入した。当初購入した2本の投資信託は利益が出たため、大幅に増額して購入したところ、大きく元本を割り込み、初めてリスク商品であることに気が付いた。 ・本件商品の説明資料及び目論見書は交付されたと思うが、細かい字で記載されており、当該資料を読み返すことはしなかった。 ・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から、親族に相談するように勧められたことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが預金金利に不満を表明したため、株式を保有していること及び余裕資金であることを聴取した上で、本件商品を販売した。 ・Aさんには本件契約当時には投資信託の購入経験はなかったが、当行で投資信託を複数回購入することによって経験を積んだものと考えている。このことは、当初少額で始めた投資を、後に増額したことからも窺える。 ・当行担当者は、本件商品勧誘時、元本割れの可能性があることを、販売用資料及び目論見書により説明を行い、当該資料を交付している。 ・Aさんは高齢者であるため、当行担当者は家族の同席を求めたが、Aさんの了解を得られなかったことから、初回販売時には、役席者が同席の上、Aさんの理解度等を確認した。2本目以降の販売時には、比較的リスクが小さい商品であったため、役席者による確認は行わなかった。
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 10 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、リスク商品の購入経験のない高齢者にリスク

(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>商品を販売するに当たっては、丁寧な説明と理解度の確認が必要になるところ、これを尽くしたというには疑問が残ること、2本目以降の販売時に役席者による確認を行わなかったこと及び損失の経験を経ずに短期間で投資額を大幅に増額させたことは問題がないとはいえないことを指摘した。</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。 ・平成 24 年 2 月 14 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第165号
申立ての概要	執拗な勧誘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銀行に定期預金を有していたが、他行の定期預金に預け替えるために、自己宛小切手の作成を依頼したところ、B銀行担当者から本件商品を執拗に勧誘された。 ・私は、過去の投資経験から、元本割れリスクと売買管理の煩わしさを知っていたことから、投資信託は購入したくないと伝えたが、執拗な勧誘を断りきれなかった。 ・本件商品のリスクについて、B銀行担当者からは詳細な説明を受けていない。 ・本件商品は利回りが良く、1年で早期償還されると繰り返し説明された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから、当行の定期預金を他行の定期預金に預け入れる目的で自己宛小切手の作成を依頼されたことは事実だが、当行としてAさんのニーズを確認の上、条件付ではあるが元本確保の仕組みがあり、最長3年の償還期限が設定されていた本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんに販売用資料を用いて本件商品の内容や内包するリスクについて説明した。 ・本件商品について、1年で早期償還される可能性が高いことを強調して説明した事実はない。 ・当行からできる提案はないが、あっせん委員会の指摘を受け検討する用意がある。
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 11 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、本件商品の内容やリスクの説明は一通り行われていると見受けられるものの、他行の定期預金に預け替えるため自己宛小切手の作成を希望して来店し、投資信託の購入に消極的な意向を示していたAさんには必ずしも適する商品でなかったと考えられることを指摘した。

	<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 24 年 1 月 18 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23 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。 ・使途が確定している資金を定期預金に預け入れるためにB銀行を訪れたところ、本件商品の勧誘を受けた。 ・私が、本件商品の元本は保証されるかと複数回質問したところ、B銀行担当者から、相場は右肩上がりであり、よほどのことがない限り大丈夫と伝えられたため、安心して本件商品の購入に至った。 ・なお、私からB銀行担当者に対して、本件商品の購入原資は使途確定資金であることを伝えている。 ・私はこれまで、リスク商品を購入した経験がなく、興味もなかったことから、本件商品が投資信託と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"> ・Aさんが当行窓口に来店された際、当行担当者が、長期間預入れができることを聴取により確認し、本件商品の勧誘を行った。 ・当行担当者はAさんから、本件商品の購入原資は使途が確定している資金であることを伝えられておらず、Aさんから資金使途の告知を受けていれば本件商品の勧誘を行っていない。 ・当行担当者は販売用資料及び目論見書等によって複数回説明を行った。 ・当行に落ち度はないと考えているが、あっせん委員会からの指摘があれば、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 12 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、適合性を判断する前提である、Aさんの情報収集及びその分析が十分ではなく、資金使途と投資目的が合致していないこと、Aさんが本件商品を理解するまで説明を尽くしたというには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さんに対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 24 年 2 月 14 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第236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。 ・私は本件商品以外に、元本割れリスクのある金融商品を購入した経験はない。 ・本件商品の購入原資は定期預金であり、用途が確定している資金であった。 ・本件商品はB銀行担当者の来訪を受け購入した。私は、B銀行担当者から、本件商品の仕組み、元本割れリスク及び手数料の説明を受けておらず、説明資料を見せられたこともない。 ・私は、本件商品の分配金を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、定期預金金利に不満を持っていたAさんに対して、当行担当者が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、本件商品の原資は用途の確定していない資金であることを聴取した。 ・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。
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11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、リスク商品の購入経験がないAさんに対し、本件商品の販売に当たって、投資意向等を十分に確認すべきところ、それが十分に行われなかった可能性があること、及び本件商品の元本割れリスク等に関するAさんの理解度の確認が十分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24年2月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第237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。 ・私は本件商品以外に、元本割れリスクのある金融商品を購入した経験はない。 ・B銀行担当者は私の自宅に来訪し本件商品の提案を行ったが、主に私の親族が応対し、私は別室にいたため、本件商品の仕組み、元本割れリスク及び手数料についての説明を受けておらず、説明資料等も見えていない。また、親族も十分な説明を受けることはなかった。 ・私は、B銀行担当者に言われるまま本件商品の申込書に署名押印しただけで

	ある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんの親族から定期預金の作成依頼を受けてAさんの自宅を訪問したところ、当該資金がAさんの資金であり、余裕資金であることを聴取し、本件商品を提案した。Aさんの親族も既に本件商品を購入していた。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの親族に、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さんは本件商品を十分に理解していた。 ・当行担当者への対応は、主にAさんの親族が行っており、Aさん自身の本件商品に係る購入意思をより明確に確認した方が望ましかったことは認める。
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 23 年 11 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、リスク商品の購入経験がないAさんに対し、本件商品の販売に当たって、投資意向等を十分に確認していなかった可能性があること、及び本件商品の元本割れリスク等に関するAさんの理解度の確認が十分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 24 年 2 月 10 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 243 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。 ・私は本件商品以外に、元本割れのリスクのある金融商品を購入した経験はない。 ・B銀行担当者から毎月数万円を受け取ることができるという勧誘を受け、本件商品を購入した。本件商品の元本割れリスク等の説明は一切受けていない。 ・本件商品購入時、B銀行担当者から言われるままに申込書に記名等をした。 ・運用報告書を定期的に受領していたが、B銀行担当者から読まなくてよいと言われたため、読んでいない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが飲食店の経営をしている関係で、定期的に売上金集金等で店舗を訪問していた。Aさんが定期預金の金利に不満を持っていたことから本件商品を提案した。 ・本件商品販売時、当行担当者は所定の資料を用いて、複数回にわたり本件商品の仕組み及び元本割れリスクを説明し、当該資料をAさんに交付した。 ・本件商品のアフターフォローを複数回行っており、Aさんはその説明に納得されていた。運用報告書については分からない点があれば、照会してほしいと伝えて

	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 23 年 11 月 9 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さんのリスク商品の購入経験が乏しかったことを考慮すると、本件商品の元本割れリスク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。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が損失の一部をAさんに支払うというあっせん案を提示した。 ・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 24 年 3 月 9 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 250 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。 ・私は本件商品以外に投資信託を購入した経験があるが、過去の購入は、配偶者が主導的に購入したものであり、私は投資信託にどれだけのリスクがあるか理解していなかった。また、本件商品購入時は、家庭環境に変化が生じていたため、正常な判断ができていなかったと思う。 ・本件商品の購入原資は余裕資金ではなく、また、元本割れのしない商品を希望している旨をB銀行担当者に伝えている。したがって、B銀行担当者が勧める商品にリスクはないと考えていた。 ・B銀行担当者から、本件商品について、元本割れリスクはあるがそれが現実化することはないとの説明を受けたため、元本が割れることのない商品と思い購入に至った。
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勧誘を行った。 ・Aさんから、本件商品の購入原資は余裕資金であることを聴取により確認している。 ・当行担当者は、販売用資料等を示しながら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を行ったと認識している。また、当行担当者がAさんに対して、本件商品について、元本割れリスクはあるがそれが現実化することはないといった断定的判断を提供するようなことは行っていない。
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 23 年 11 月 17 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銀行に対して、Aさんが高齢者であり、さらに、本件商品購入当時のAさんが置かれた状況等を勘案すると、Aさんが本件商品の具体的なリスクを十分理解するまで説明を尽くしたか否かについて疑問があること、また、本件商品の販売を短期間に行っており、その販売方法に問題がなか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 24 年2月 23 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23 年度(あ)第 290 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、本件商品以外に複数の投資信託等を購入した経験がある。 ・B銀行本部担当者が初めて自宅を訪れ、本件商品の勧誘を受けたため、私は特別な勧誘と考えていた。投資信託が元本保証されないことは理解していたが、本部担当者の勧誘する商品であれば間違いのないと思い購入に至った。B銀行本部及び支店担当者からリスク等の詳細な説明を受けた記憶はない。 ・私から本件商品の購入を希望していないし、自らの相場観は伝えていない。 ・B銀行本部担当者から、保有していた投資信託の解約を促され、本件商品の購入原資とした。 ・申込書等の署名押印は私が行ったが、確認事項についての説明はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行本部担当者らが取引のアフターフォローのためAさん宅を訪問した際、Aさんから保有している投資信託について利益を確定させ、国内株投信に乗り換えたい旨の申し出を受けた。当行本部担当者は、乗り換える商品として複数の商品の案内をした後、本人の希望にもとづき本件商品の勧誘を行った。 ・当行支店担当者は、販売用資料及び目論見書により本件商品に係るリスク等の説明を行った。 ・しかし、Aさんが本件商品以外に保有しているリスク商品の残高を考慮せずに投資比率を算出し、適合性を判断したことは認める。 ・あっせん委員会からの提案を真摯に検討する用意がある。
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 11 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、明らかな説明義務違反と認定はできないが、具体的な経緯を示す客観的な記録が残っておらず、Aさんに誤解を与える説明であった可能性が否定できないこと、及び金融資産におけるリスク資産の割

	<p>合がやや過大で問題がなかったとはいえないことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対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 24 年3月 13 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23 年度(あ)第 307 号
申立ての概要	約束が実行されずに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(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した複数の投資信託の元本割れ相当額の損失のうち一定額の補てんを求める。 ・B銀行担当者からの説明により、元本割れリスクについては理解していた。 ・私は、B銀行との間に特別な信頼関係があると感じていたため、本件商品購入時、本件商品の基準価額が下落し、一定の基準価額に近づいた場合には、私に連絡するという約束を口頭でB銀行担当者と交わした。 ・その後、本件商品の基準価額が当初約束の水準を下回ったにもかかわらず、B銀行担当者からの連絡がなく、想定以上の損失が生じてしまった。 ・B銀行は、本件について苦情を申し立てた後、私がB銀行担当者と交わした約束の存在を認めている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが主張するような約束はしていない。本件苦情の申立て後に、Aさんに対して、当該約束の存在を認めたこともない。 ・Aさんは、頻繁に当行店舗に来店していた。本件商品がAさんの主張する基準価額を超えて下落した後も含め、Aさんが来店する度に、当行担当者はアフターフォローとしてAさんに本件商品の運用状況を説明しており、Aさんは本件商品の基準価額の推移を把握していたはずである。 ・本件苦情の申立て後、Aさんと度重なる面談を行ってきたが、Aさんの納得を得ることはできなかった。その過程で当行の対応に慎重さが欠けた部分はあった。
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 11 月 18 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、本件で争点となっている約束が交わされたと申立人が理解した原因及び苦情申立て後の対応について、B銀行に問題がなかったと言い切れるかは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 24 年2月 14 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第316号
申立ての概要	投資信託の売却手続の遺漏により生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に投資信託の売却を依頼したところ、手続が遺漏し損失が拡大したため、その補てんを求める。 ・私は、B銀行の取引支店に書面を持参して提示し、保有しているすべての投資信託の売却を依頼したにもかかわらず、B銀行で購入した投資信託のみが売却され、他のB銀行の仲介取引によって取得した投資信託は売却されなかった。その後、当該投資信託は売却できたが、売却が遅れたことにより損失が拡大した。 ・持参した書面は、B銀行で購入した投資信託の一覧表ではあったが、私はその書面に記載された銘柄のみ売却を依頼したのではなく、仲介取引により保有していた投資信託を含むすべての投資信託の売却を依頼したつもりである。 ・売却時には、B銀行の担当者と経済状況等を相談した上で、他の証券会社で保有していた投資信託も売却する旨を伝えていたことから、B銀行の担当者は私の意向や保有資産を十分把握して売却手続を行うべきだったと考える。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから提示を受けた書面に記載された投資信託のみが売却を依頼されたものと考え手続を行った。 ・当行としては、金融商品仲介取引による投資信託の存在に気付いていれば売却すべきだったとも考え、配慮が足りなかった点はAさんに謝罪しているが、一方でAさんが仲介取引により保有している銘柄の一覧表も持参していれば、本件紛争は発生しなかった。 ・また、Aさんにも自己資産の管理の観点から、売却銘柄の確認不足という落ち度がなかったとはいえないと考えている。
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12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、Aさんが本件投資信託の売却依頼時に経済状況等の相談をしていたこと等を踏まえ、B銀行の担当者が仲介取引による投資信託の存在を把握しうる状況であったとも考えられ、法的な過失があったとまではいえないが、Aさんの意向に沿った対応を行うための配慮が欠けていたことも否定できない点を指摘した。 ・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24年3月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第332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。 ・B銀行担当者から、本件商品は期間5年で元本が保証され、定期預金の金利より分配金が高いとの説明を受けたと記憶している。さらに、「株価が一定以下の水準であればストップをかける」と伝えられたため、B銀行に任せておけば安心であると考え、本件商品の購入に至った。 ・私は、本件商品を購入するまでリスク商品を購入した経験はなかった。私の配偶者も、リスク商品を購入した経験も知識もない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品勧誘時、当行担当者は聴取により、Aさんは投資経験がないこと、購入原資は余裕資金であることを確認した。 ・金融資産におけるリスク資産の割合の算出は、Aさんの配偶者の金融資産を合算し、世帯として当該割合を算出した。また、担当者のほか、営業責任者または内部管理責任者が適合性に問題がないことを確認し、本件商品の勧誘を行った。 ・また、本件商品勧誘時、Aさんの配偶者が自らの相場観を示していたことから知識が豊富であると判断した。 ・当行担当者はAさん及び配偶者に対して、本件商品のリスク等について販売用資料を示しながら説明を行った記録が残っている。
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11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さんが本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたと認めることができないこと、適合性の確認について十分な情報にもとづき判断し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24年3月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第334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。 ・B銀行担当者に金利面で良い商品を紹介するよう依頼したが、あくまでも定期預金に限ったことを意図しており、リスク商品は希望していなかった。 ・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、定期的に運用報告書を郵送で受領していたが、内容は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"> ・Aさんから金利面で良い商品を紹介するよう依頼を受けたため、Aさんのニーズ及びリスク商品購入経験を確認の上、本件商品を紹介した。また、リスクを分散させるため、購入原資の全額を投資信託に充てるのではなく、半額は定期預金に充てるよう提案した。 ・当行担当者は、Aさんに販売用資料を用いて本件商品の商品概要や元本割れ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→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 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、本件商品の一部は金額も大きく、高齢者であるAさんの元本割れリスク等の理解度について、より慎重に確認すべきであったこと、及びAさんの金融資産に占めるリスク商品の比率が高いこと等を指摘した。 ・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 24 年2月 23 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 341 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。 ・B銀行担当者から電話で資産運用の提案を複数回受けていたため、元本保証商品であれば購入してもよいと伝えたと、適当な商品があるので来店するよう依頼され、B銀行を訪問した。 ・私は、金融資産を普通預金に預入するのが最善と考えており、本件商品のようなリスク商品を購入するつもりはなく、過去に購入経験もない。また、説明も受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品販売以前から当行で普通預金取引を行っていた。 ・Aさんが、来店時に本件商品を購入する意向を示されたので、Aさんの投資経験、投資方針及び金融資産を確認し、本件商品の勧誘に至った。 ・本件商品勧誘時、所定の資料を用いて商品内容及び各リスクについて複数回説明を行った。本件商品が中途解約可能であることも説明したはずである。 ・本件商品販売後は、定期的に取り引報告書を送付していたほか、複数回にわたりアフターフォローを行った。
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 12 月7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銀行に対して、一定の説明は行っていると考えられるものの、Aさんが元本割れリスクを理解するまでの説明が行われたかどうか疑問が残ること、及び販売後のアフターフォローが十分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 24 年2月8日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第369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、外国の国債を購入したいと考え、B銀行を往訪したが、B銀行では販売しておらず、代替商品として本件商品を提案された。 ・私は本件商品購入以前にリスク商品を購入したことはなかった。 ・投資信託に元本割れリスクがあることは理解していたが、本件商品についてはリスクに関する説明を受けておらず、いずれも国債に類する商品と理解していた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当初、Aさんから外国の国債を購入したいとの意向が示されたが、当行では扱っていなかったため、代替商品として外国債券型の投資信託を提案した。 ・本件商品販売時、当行担当者は、Aさんの投資経験、投資意向、金融資産を確認し、適合性原則の観点から本件商品を販売しても問題がないと判断した。 ・本件商品販売時、当行担当者は所定の資料を用いて、商品内容及び各種リスクについて十分に説明した。
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24年2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、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391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(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銀行担当者から満期が到来する定期預金についての連絡を受け、定期預金の継続手続のためにB銀行店舗に出向いた際に、本件商品を勧誘され、当日中に本件商品を購入した。 ・私が、証券会社での取引で損失を被ったという親族の経験をB銀行担当者に話

	<p>したところ、B銀行担当者から、銀行は証券会社と異なり、リスクの大きな商品は扱っていないと言われたことから、元本保証の商品であると考えて本件商品を購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の説明資料は購入手続終了後に交付されたのみで、当該資料を用いて説明されたことはなく、元本割れリスクを理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、Aさんの親族が経営していた商店で経理を担当しており、定期的に当行店舗を訪れていたため、相応の金融知識があると判断し、本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対して、本件商品の販売日以前にも、説明用資料を交付して本件商品の説明を丁寧に行った上で、購入の検討を依頼している。 ・当行担当者は、本件商品に元本割れが生じる条件について、説明用資料を用いて説明しており、説明方法に問題はないと判断している。
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24年1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、B銀行に対し、Aさんが株式等の市況に関する知識に乏しいことを勘案すると、B銀行担当者がAさんに対して行った本件商品の説明は、本件商品の元本割れリスクは現実化することがないとAさんを誤認させた可能性が否定でき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24年3月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第401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。 ・私はB銀行担当者から「定期預金は金利が低いから、分配金を受け取った方がよい」と投資信託の勧誘を受け、複数の投資信託を購入した。 ・本件保険はB銀行担当者に生命保険の代替商品として勧誘され、購入に至った。 ・本件投資信託等のほとんどは、B銀行担当者の勧める商品を購入したものである。B銀行担当者から本件投資信託等のリスクの説明を一切受け取らず、販売用資料等も受け取っていないため、元本が割れる商品と理解していなかった。 ・本件投資信託等の解約はすべてB銀行担当者から言われるがまま行ったもの

	<p>であり、自らの考えにもとづき解約したことはない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は以前、相続により株式を保有していたが、株式投資を積極的に行っていたわけではない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから、他行の預金を当行に預け替える考えがあり、「良い商品があったら教えて」と伝えられていたため、本件投資信託等の勧誘を行った。なお、その後のAさんとの取引はAさんの意向にもとづき行ったものである。 ・当行担当者は所定の資料を用いて本件投資信託等の元本割れリスクについて説明しており、当該資料も都度交付しているため、Aさんは元本割れリスクを理解した上で購入に至ったと考えている。 ・当行担当者はAさんから、Aさんの家族の助言により本件投資信託等の売買を行っていることを聴取している。 ・Aさんから保有金融資産及び株式投資経験を聴取しており、本件投資信託等の販売は、適合性原則の観点から問題はなかった。 ・ただし、販売した投資信託の中には、説明時間が十分でなかった可能性のあるものがあるため、あっせん委員会からの指摘があれば、当行が一定の負担を検討することはできる。
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 24 年1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 24 年2月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23 年度(あ)第 402 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。 ・私は親族から元本保証で高利回りの商品をB銀行で販売していることを聞き、B銀行に出向き説明を求めたところ、B銀行担当者から本件投資信託及び本件保険の勧誘を受けた。 ・B銀行で購入した投資信託についてはリスクの説明を一切受けておらず、販売用資料等も受け取っていないため、元本が割れる商品と理解していなかった。本件保険に関しても、パンフレットは交付されたが、リスクの説明を受けていない。 ・私から本件投資信託の解約を依頼しておらず、B銀行担当者の指示にもとづき解約を行った。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は所定の資料を用いて本件投資信託等の元本割れリスクについて説明しており、当該資料も販売の都度交付している。 ・申込書及び意向確認書等を読み上げ、本件投資信託等のリスクを改めて確認した後に、署名等を受けていることから、Aさんは本件投資信託等のリスク等を理解した上で購入に至っていると判断している。 ・また、Aさんから本件投資信託の解約の申し出を受けた際、当行担当者は損失が生じることを伝えている。解約後、Aさんから苦情の申し出がなかったことを勘案すると、Aさんは当時から元本割れリスクを理解していたと考えられる。
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24年3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、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408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。 ・私が設立して息子に社長を承継させた会社が、B銀行から融資を受けているため、付き合いで本件商品を購入した。 ・私はB銀行担当者にリスク商品には一切興味がないことを伝えており、B銀行担当者から、本件商品は元本割れする可能性はないと説明を受け、その言葉を信じて購入に至った。 ・本件商品の説明資料を示されたり受領したりした覚えがない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんからリスク商品に興味がないことを聞いていたが、Aさんに本件商品を提案したところ、興味を示したため、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者はAさんが十分な金融資産を保有していること、及び投資信託等リスク商品を購入した経験を有していることを聴取した上で本件商品を販売した。 ・Aさんは元会社経営者であり、経済情報に敏感な方であったため、経済状況に連動する本件商品を提案した。 ・Aさんに対して、本件商品の元本割れリスクについて複数回説明し、所定の資料も交付している。当行担当者がAさんに対して、本件商品は元本割れしないことを保証するような発言をした事実はない。
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24年1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、平成 24 年 1 月 31 日付けであっせん手続を打ち切った。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 431 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、「私を信じてください」、「大丈夫です」と本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料等で本件商品の詳細な説明を受けておらず、リスク等を理解していなかった。その結果、元本割れが生じるものとは考えていなかった。 ・本件商品購入以前、他行で投資信託を購入した経験があったが、投資信託の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"> ・当行担当者がAさんに対してリスク商品の勧誘を行っていたところ、Aさんからリスク商品の購入を検討する旨を伝えられ、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者がAさんに対して販売用資料及び目論見書を用い本件商品の説明を行った記録が残っている。 ・本件商品の販売に当たり、当行担当者はAさんの金融資産を当行預金残高と聴取により確認し投資比率を算出したが、他行におけるリスク商品購入額の一部を考慮しなかったことは認める。しかし、Aさんの金融資産等を勘案し、本件商品の販売に問題はなかったと認識している。
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 24 年 1 月 23 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、あっせん委員会は、Aさんから本件については他に選ぶうる解決方法・手段を検討したいため、申立てを取り下げる旨の申立取下書の提出を受けたことから、平成 24 年 3 月 7 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 432 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。 ・B銀行担当者の「定期預金より利回りが良い」との勧誘を信じ、本件商品の購入に至った。 ・私はリスク商品に興味はなく、私からB銀行に資産運用を検討する旨の発言を

	<p>行っていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私はB銀行担当者から、本件商品の詳細な説明を受けておらず、目論見書の交付を受けた記憶はなく、本件商品が元本割れする可能性があるものと理解しないまま購入した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から当行担当者がAさんに対してリスク商品の勧誘を行っていたところ、Aさんから資産運用を検討している旨を伝えられ、後日、Aさんが当行窓口を訪れ、投資信託の購入を希望したため、本件商品の販売を行った。 ・当行担当者はAさんに対して、販売用資料及び目論見書等で本件商品の説明を複数回行った記録が残っている。
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24年1月23日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、あっせん委員会は、Aさんから本件については他に選びうる解決方法・手段を検討したいため、申立てを取り下げる旨の申立取下書の提出を受けたことから、平成24年3月7日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第459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。 ・B銀行担当者から「普通預金に預け入れておくのはもったいない」と本件商品の勧誘を受け、B銀行が勧める商品は安全な商品と考え、購入に至った。 ・本件商品購入時、B銀行担当者から元本が割れる可能性はあるが心配ないと伝えられた。私は元本が割れた場合の具体的損失額について理解しておらず、たとえ損失が生じても少額であると思っていた。 ・私はリスク商品を購入した経験がなく、本件商品購入後に初めて投資信託と理解した。B銀行が把握している私の投資経験は、B銀行担当者の指示により記入したものであり、事実ではない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんに本件商品等の案内を行ったところ、Aさんから本件商品を購入したい意向を受け、販売に至った。 ・本件商品販売時、当行担当者がAさんに対して販売用資料を用いリスク等の説明を行った記録が残っている。 ・当行担当者はAさんが過去に仕組預金及び投資信託を購入した経験があることを聴取により確認している。 ・さらに、Aさんが自らの相場観を示した発言があったことから、投資経験と併せて適合性に問題はないと判断した。
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24年2月

	<p>13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>
--	--

事案番号	23年度(あ)第499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。 ・B銀行担当者から、当時私が保有していた投資信託から本件商品に乗り換えるよう勧められ、本件商品の購入に至った。 ・私は、業務中の短い時間で本件商品の説明を受けたため、本件商品についてよく理解していなかった。元本割れリスクがあることを理解していたが、B銀行担当者から、元本が欠損しても分配金が支払われるため、全体としては損失を被ることはないと言われた。 ・特別分配金についての説明がなく、分配金は利子のようなものであって、収益から支払われると理解していた。
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、当時保有していた投資信託を解約して、より分配実績の良い商品の購入を検討したいと要請されたため、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性やリスクについて説明した。 ・当行担当者は、特別分配金についても説明しており、分配金が利子のようなものであるとは説明していない。 ・Aさんは会社経営者であり、投資信託の購入経験もあることから、当行担当者の説明を十分に理解できたはずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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24年2月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

事案番号	23年度(あ)第500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"> ・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銀行担当者に対して、当社が保有していた国債よりも利回りの良い商品の提案を依頼したところ、本件商品を提案された。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当社社長は、業務中の短い時間で本件商品の説明を受けたため、本件商品についてよく理解していない。 ・当社社長は、本件商品に元本割れリスクがあることを理解していたが、B銀行担当者から、元本が欠損しても分配金が支払われるため、全体としては損失を被ることはないと言われた。 ・特別分配金についての説明がなく、分配金は利子のようのものであって、収益から支払われると理解していた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社社長から、当時保有していた国債を解約して、分配実績の良い投資信託の購入を検討したいと要請されたため、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、A社社長に対して、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性やリスクについて説明した。 ・当行担当者は、特別分配金についても説明しており、分配金が利子のようのものであるとは説明していない。 ・A社社長は、個人名義で投資信託の購入経験があり、当行担当者の説明を十分に理解できたはずである。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 24 年2月 14 日、A社と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506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。 ・私はB銀行担当者に本件商品の解約を申し出たが、B銀行担当者がこれに応じず本件商品の損失が拡大してしまった。私はB銀行担当者が解約に応じなかったことが問題であると考えている。 ・私は本件商品を元本が変動する商品と理解していた。 ・B銀行担当者から言われるまま、私が本件商品の申込書等に署名押印を行った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんが主張する時期にAさんから本件商品の解約の依頼を受けていない。 ・本件商品の販売手続等にも問題はなかったと考えている。
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 24 年2月

	<p>15日、Aさんから事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件については他に選びうる解決方法・手段を検討したいため申立てを取り下げる旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年2月15日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第507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。 ・私はB銀行担当者に本件商品の解約を申し出たが、B銀行担当者がこれに応じず本件商品の損失が拡大してしまった。私はB銀行担当者が解約に応じなかったことが問題であると考えている。 ・本件商品購入時、私はB銀行担当者に定期預金でなければ預け入れしない旨を伝えたところ、B銀行担当者から、本件商品は定期預金と同じもので、安全な金融商品である旨の説明を受け、購入に至った。 ・B銀行担当者から言われるまま、私が本件商品の申込書等に署名押印を行った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんが主張する時期にAさんから本件商品の解約の依頼を受けていない。 ・本件商品の販売手続等にも問題はなかったと考えている。
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24年2月15日、Aさんから事情聴取を行った。 ・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件については他に選びうる解決方法・手段を検討したいため申立てを取り下げる旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年2月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第516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。 ・国債を購入するためにB銀行を訪れたところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を執拗に受け、購入に至った。 ・B銀行担当者から本件商品はリスクがあることを伝えられたが、詳細な説明を受

	けておらず、本件商品の具体的なリスク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さんから国債の金利に魅力がなく、他の商品の購入を検討するとの意向を受け、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。 ・当行担当者は本件商品の販売に当たり、Aさんの投資経験、財産の状況、投資目的などを確認の上、本件商品の内容及びリスクについて説明を行った。
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、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した。 ・その後、事情聴取前に、Aさんから、あっせん申立て後、本件商品の基準価額が上昇し、解約によって利益を得たとして、申立取下書が提出されたため、平成24年2月27日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第555号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託、変額個人年金保険及び一時払終身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"> ・B銀行で購入した投資信託、変額個人年金保険及び一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・一部の投資信託は私が購入したが、それ以外の商品は、B銀行担当者が定期預金満期手続等で自宅に来訪した際に、私ではなく私の母に提案し、私の名義で購入させたものである。 ・私も母も商品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"> ・Aさんの母が、1人でAさんの家族の資産管理をしていることを聴取していたことから、本件商品の提案を行った。 ・当行では、リスク商品販売時は本人から申込みを受けることとしていたが、一部の投資信託の販売時に徹底されていなかったことは認める。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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24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、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24年2月21日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23年度(あ)第556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(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。 ・一部の保険商品は私が購入したが、それ以外の商品は、B銀行担当者が定期預金満期手続等で自宅に来訪した際に、私ではなく私の母に提案し、私の名義で購入させたものである。 ・私も母も商品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"> ・Aさんの母親が、1人でAさんの家族の資産管理をしていることを聴取していたことから、本件商品の提案を行った。 ・当行では、リスク商品販売時は本人から申込みを受けることとしていたが、本件投資信託販売時に徹底されていなかったことは認める。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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24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、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24年2月21日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23年度(あ)第557号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託、変額個人年金保険及び一時払終身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(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、変額個人年金保険及び一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者が定期預金満期手続等で自宅に来訪した際、本件商品の提案を受けた。 ・本件商品の各種リスクについて、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"> ・本件商品販売時、当行担当者はAさんから投資経験、投資目的を確認した上で、ニーズに合致した本件商品を提案した。 ・本件商品販売時、当行担当者は所定の資料を用いて、Aさんに本件商品の商品性及び各種リスクについて説明した。 ・Aさんは高齢者であったが、一部商品について、行内ルールで定められた親族の同席を求めずに申込手続を行ったものがある。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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24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、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 24 年 2 月 21 日付けであっせん手続を打ち切った。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 558 号
申立ての概要	本人以外により購入された投資信託の無効確認
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、私の祖母が私名義で購入した投資信託の無効確認を求める。 ・B銀行担当者は、私の祖母に本件商品を提案し、私名義で購入させた。祖母は商品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"> ・Aさんの祖母が、1人でAさんの家族の資産管理をしていることを聴取していたことから、本件商品の提案を行った。 ・当行では、リスク商品販売時は本人から申込みを受けることとしていたが、本件商品販売時に徹底されていなかったことは認める。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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 24 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、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 24 年 2 月 21 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23 年度(あ)第 559 号
申立ての概要	本人以外により購入された投資信託の無効確認
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、私の祖母が私名義で購入した投資信託の無効確認を求める。 ・B銀行担当者は、私の祖母に本件商品を提案し、私名義で購入させた。祖母は商品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"> ・Aさんの祖母が、1人でAさんの家族の資産管理をしていることを聴取していたことから、本件商品の提案を行った。 ・当行では、リスク商品販売時は本人から申込みを受けることとしていたが、本件商品販売時に徹底されていなかったことは認める。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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 24 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、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 24 年 2 月 21 日付けであっせん手続を打ち切った。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 569 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、親族から相続した資産を元に、多数の証券会社で、株式や米国債等を購入して運用していた。B銀行担当者から、証券会社に保有する商品よりもより高い利回りで運用できると勧められて、B銀行の本件商品に買い換えた。 ・本件商品について、将来の価額が変動することは十分理解している。 ・しかし、本件商品を高分配の商品として説明しておきながら、実際には財産を取り崩して分配をしているのみであり、その結果、基準価額が下落する可能性があるにもかかわらず、その説明を怠ったことについて、説明義務違反があると考えている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、自らの意思で当行に来店し、当行担当者に運用方法について相談した結果、自らの判断で本件商品を購入することを決めている。 ・当行担当者は、Aさんの投資経験が豊富であること、十分な金融資産を保有していること、及び相当程度の金融知識を有していることを確認した上で本件商品を販売した。 ・当行担当者は、所定の説明書類を使用して本件商品の仕組み、特に分配金の支払方法について十分に説明し、Aさんは十分に理解した上で購入していると判断している。
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 24 年 2 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 574 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販売手数料返還要求
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銀行担当者の不十分な説明により、私の希望していた投資信託とは異なる投資信託を購入させられたため、当該投資信託の販売手数料の返還を求める。 ・私が保有していた投資信託が値下がりしていることをB銀行担当者に話したところ、本件商品の提案を受けたが、B銀行担当者の説明により、結果として私が希望していた通貨のコースとは異なる通貨の本件商品を購入させられた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の販売手数料額も、B銀行担当者から説明された金額と異なっていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから当時保有していた投資信託よりも、高い分配金の商品を希望されたことから、複数の金融商品を提案し、Aさん自身が本件商品を選択した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容、販売手数料額及びAさんが選択した通貨の説明を行っており、Aさんから本件商品の対象通貨について知識があることを前提とした発言があったため、Aさんは本件商品を十分理解した上で購入したと判断している。 ・本件商品販売時、行内ルール上Aさんは高齢者に該当し、購入の際、Aさんの家族は同席していなかったため、手続後に当行役席者がAさんに電話で理解度及び申込意思を確認した。
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、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した。 ・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、あっせん申立てを取り下げたい旨の連絡を受け、後日、申立取下書が提出されたことから、平成 24 年1月 24 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第575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。 ・B銀行担当者が私の自宅を訪問した際、本件商品が提案された。 ・本件商品購入当時、金融資産はほとんどB銀行にあり、私の金融資産はB銀行が主張するよりもずっと少ないものであった。 ・私はB銀行担当者から本件商品に係る説明を受け、価額変動リスクがあることは理解できたが、本件商品は株式と異なり安全なものであると説明されたため、それを信じて購入に至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の提案は、Aさんから、既にAさんの親族が保有していた本件商品の提案依頼を受けたことがきっかけである。 ・当行が把握していたAさんの金融資産は、Aさん自身が記入した顧客カードの情報を基にしたものである。 ・当行担当者は、販売用資料を交付して本件商品の元本割れリスク等を説明している。 ・Aさんは投資信託の購入経験があり、本件商品に元本割れリスクがあることを十分に理解していると判断している。 ・当行担当者は、本件商品の投資対象が株式でないことを説明したが、安全な商品であるとは説明していない。

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24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、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588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。 ・定期預金に預け入れるためにB銀行店舗を訪れたところ、本件商品を提案された。 ・私は、B銀行担当者に対して、元本が割れない商品を購入したいと伝えており、本件商品の説明中にも、本件商品が株式であれば購入しないと伝えていたが、株式ではなく、元本が保証されている商品であると説明されたことから本件商品を購入した。 ・私は、本件商品が定期預金でないことを理解していたものの、商品性については十分に理解することができなかった。 ・本件商品の原資は、用途が確定しておらず、すぐに使う資金ではなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが預金金利に不満を示したため、運用商品の紹介を行い、Aさんが本件商品に興味を示した。 ・当行担当者は、Aさんが元本割れリスクを許容できることを確認した上で、本件商品の詳細な説明を行った。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の販売用資料を用いて、本件商品の投資先には株式が含まれることを含め、商品性やリスクについて説明した。 ・Aさんから、本件商品が株式のようなものであれば購入したくないと言われたことはなかった。
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24年3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589号
申立ての概要	執拗な勧誘と誤った説明により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、10年ほど前にB銀行の定期預金金利に魅力を感じ、当該定期預金に預け入れるためにB銀行に出向いたところ、執拗な勧誘を受け、本件外投資信託を購入し、さらに、その後、同様に、定期預金の手続を行うためにB銀行に出向いたところ、再び執拗な勧誘を受け、本件商品の購入に至った。 ・私は本件商品に元本割れのリスクがあることは理解していた。しかし、B銀行担当者から、仮に元本が割れても分配金で補われる旨の説明を受けたため、分配金を加算すると実質的に元本が割れることはないと考えていた。 ・私の金融資産は今後の生活資金に充てる予定としており、利殖より元本の確保が重要である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は本件商品のリスク等について説明を行い、Aさんが理解した旨の発言をしたとの行内記録が残っている。なお、当行担当者は、運用損失が分配金で補える旨の説明は行っていない。 ・Aさんのリスク資産比率は行内ルールの範囲内であり、かつ余裕資金であることも確認しており、本件商品の販売について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24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、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592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銀行担当者の訪問を受け、本件商品を勧誘された。 ・本件商品は株価により元本割れが生じる可能性はあるが、同額の元本のまま、他の商品に乗り換えることができるので損失が発生することはないとの説明を受け、B銀行担当者を信用して、本件商品を購入した。 ・私は本件商品の説明は受けているものの、具体的にどのような場合に元本割れが生じるのかは理解できなかった。 ・私は顧客カードに署名押印したものの、過去に購入経験のある投資商品を選択する項目等については理解ができなかったため、B銀行担当者が記入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから株式を購入した経験があること等を聴取し、他の商品も含めて複数の商品を提案した上で、Aさんの運用ニーズに合致した本件商品を提案した。 ・当行担当者は、過去の株価の推移表等を示した上で、具体的な価額を示し、償

	<p>還される条件に該当する株価を口頭で説明した。当行担当者がAさんに対して「乗換え」ができるというような発言はしていない。</p> <p>・当行は、担当者が顧客カードを代筆することを禁止しているため、当行担当者が同カードにチェックを記入したとは考えにくい。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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24年3月26日に、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

事案番号	23年度(あ)第593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	<p>・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。</p> <p>・定期預金を預け入れる目的でB銀行に往訪したところ、B銀行担当者に勧められて本件商品の購入に至った。</p> <p>・私は以前、投資信託で損失を被った経験があり、本件商品にも元本割れリスクがあることは理解していたが、本件商品は外国債券に分散投資しているため安全であり、日経平均株価も上昇するため、利益が見込めるという断定的な説明を受けたため購入に至った。</p> <p>・しかし、本件商品購入直後、元本割れの可能性を考慮し、投資額を減額しようと依頼したところ、B銀行担当者から手数料が係ると説明を受けたため、依頼を取り止めた。その結果、当初購入額のまま契約を継続し、運用による損害を被った。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんのリスク商品に係る知識及び経験をヒアリングし、問題ないものと判断し、本件商品の勧誘を行った。</p> <p>・当行担当者は、日経平均株価が上昇し、利益が見込めるといったような断定的判断の提供は行っていない。</p> <p>・Aさんから一部減額の依頼を受けた記録はない。仮に依頼を受けたとしても、手続上、原則として応じられない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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24年2月23日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

事案番号	23年度(あ)第614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。 ・本件商品は、私から積極的に求めたものではなく、自宅において母親とB銀行担当者が投資信託について話をしていた際に、居合わせた私に対して提案されたものである。 ・本件商品購入以前には、リスク商品の購入経験がなく、投資信託についての知識もなかった。 ・私の金融資産のほとんどが本件商品購入の原資に充てられてしまった。 ・B銀行担当者が行った本件商品についての説明は、ほとんど口頭のみで行われ、本件商品は株式とは異なり安全なものであると説明された。 ・B銀行担当者は、本件商品の説明を主に母親に対して行っており、私自身はほとんど説明を受けておらず、販売用資料も交付されていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の提案は、Aさんの母親から、既にAさんの母親が保有していた本件商品をAさんに対しても提案してほしいと依頼を受けたことがきっかけである。 ・当行が把握していたAさんの金融資産は、Aさん自身が記入した顧客カードの情報を基にしたものである。 ・当行担当者は、販売用資料を用いて、本件商品の元本割れリスク等を説明しており、当該資料をAさんに交付している。専らAさんの母親に対してのみ説明をしたわけではなく、Aさんに対しても十分に時間をかけて説明を行った。 ・当行担当者は、本件商品の投資対象が株式でないことを説明したが、株式と違って安全な商品であるとは説明していない。
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24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、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633号
申立ての概要	説明不十分で購入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(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に係る損害を賠償することを求める。 ・貸金庫契約締結のためB銀行に初めて出向いたところ、本件商品を提案された。 ・本件商品の価額変動リスクについては把握しているが、特別分配金について説明を受けておらず、分配金が出ている間は本件商品の元本が割れていないと考え、本件商品の元本から分配金が配当されていたとは思わなかった。 ・私は特別分配金が出た時点で売却すべきであったと考えているため、それ以降の損害を賠償してほしい。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが貸金庫契約のために当行を来店した際、応対した当行行員が、Aさんは運用に興味がある旨を聴取したため、本件商品販売担当者に引き継ぎ、担当者が本件商品を提案した。 ・当行担当者は、必ずしも本件商品の運用状況が良好なときのみ分配金が出るものではないことを説明している。さらに、本件商品を購入した顧客には、分配金が出る度に所定の資料を送付しており、当該資料には特別分配金に関する注意書きが記載されているので、Aさんは特別分配金について把握することができたはずである。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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24年3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。

<p>事案番号</p>	<p>23年度(あ)第689号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>解約が遅延したことによって損失が拡大した投資信託の損失補てん要求等</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"> ・B銀行から購入した投資信託を解約する意向であったにもかかわらず、B銀行担当者から継続して保有することを促されたために、解約が遅延したことによって拡大した損失部分の補てんを求める。 ・私は、B銀行店舗を往訪した際、損失が発生していた本件商品の今後の見通しをB銀行窓口担当者に尋ねた。B銀行窓口担当者は、「大丈夫です。」と回答したため、私は本件商品を継続して保有することとした。 ・後日、職場でB銀行渉外担当者の訪問を受けた際、本件商品を解約したい意向を示したところ、B銀行渉外担当者から今後は価額が回復するため、解約する必要はないと言われ、継続して保有することとした。 ・しばらく本件商品を保有した後、解約したところ、B銀行担当者に相談した際よりも損失が拡大してしまった。 ・また、B銀行店舗を訪れ、預金口座及びカードローン口座の解約を求めたところ、B銀行担当者に無言でカードローン口座のカードを押し返され、カードローン口座のみ解約を受け付けてもらえなかった。この対応について不満があり、B銀行に対して謝罪を求める。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが当行窓口担当者と会話したことは事実であると思われるが、どのようなやりとりがなされたかは確認できない。 ・当行渉外担当者が、Aさんの職場を訪問し、本件商品についてアフターフォローを行ったこと、その際、Aさんが本件商品の価額下落について心配していたことは事実である。しかし、当行担当者は同時にAさんには追加投資ニーズがあることも聴取していた。また、当行渉外担当者は、Aさんに対して断定的な説明を行

	<p>っていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんのカードローン口座が、最終的に解約された事実は確認できるが、Aさんの主張するやりとりがいつのものであるかも不明な中、事実確認ができない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件は、専らAさんとB銀行担当者との間で、本件商品の解約相談時に、どのようなやりとりが行われたかのみが争点となっており、あっせん手続ではこの点の事実認定を行うことは困難であり、また客観的に確定し得る事実関係を基礎として、一定の根拠をもって、AさんとB銀行の帰責性を評価することも困難であることから、業務規程 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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年2月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 697 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。 ・B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、B銀行を信用し購入に至った。 ・私は本件商品以外にリスク商品を購入したことがない。 ・本件商品のリスクについて詳細な説明は受けておらず、本件商品は定期預金であると考えていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	—
あっせん 手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、申立書を受領した後、Aさんから、本件商品の基準価額が上昇し、解約によって利益を得たとして、申立てを取り下げたい旨の連絡を受けた。 ・その後、あっせん委員会に対して、Aさんから申立取下書が提出されたため、平成24年3月6日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 715 号
申立ての概要	誤った説明により解約された投資信託の原状回復要求
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銀行に解約された投資信託の原状回復を求める。 ・B銀行で本件商品の解約を申し込んだ後、当日中に当該解約の取消を申し出たが、B銀行担当者から当日でも取消はできないと誤った説明を受け、解約が完了してしまった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	—
あっせん 手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから本件紛争についてB銀行と相対で解決する目途が立ったため申立てを取り下げたい旨の連絡を受けた。</p> <p>・その後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件申立てに係る申立取下書が提出されたことから、平成24年2月7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737号
申立ての概要	解約手続が遅延したことにより損失が拡大した投資信託の損失補てん要求
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銀行に対して、C社清算時から本件商品解約までに拡大した本件商品による損失の補てんを求める。 ・私が代表取締役を務めていたC社が清算することとなり、私はC社がB銀行から購入した投資信託を退職慰労金として現物支給されることとなった。 ・私はC社の清算手続開始前、C社の代表取締役として、B銀行担当者に対して本件商品の解約に必要な書類を求めていたが、B銀行担当者が約束した日を失念してしまったために、本件商品の解約機会を逸し、その後、私は業務繁忙のために本件商品を解約することができなかった。 ・C社の清算終了後、私は、本件商品を解約する意思を示したが、B銀行担当者は、即時の解約に応じず、最終的に本件商品を解約するまで2年もの期間を要してしまい、損失が拡大した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がC社の廃業を聴取する前に、Aさんから本件商品の解約書類を求められ、その約束を失念していたことは事実である。しかし、当行担当者が翌日にC社を訪問しAさんに謝罪したものの取り合ってもらえず、解約手続を行うことができなかった。 ・当行担当者がC社の事業廃業を聴取した後、清算終了まで、当行担当者は何度もC社を訪問し、Aさんに対して、本件商品の解約を求めていたが、Aさんが応じることはなく、C社の清算は終了してしまった。 ・C社の社員総会議事録では、C社の清算後、本件商品がどの役員に帰属するかが不明であったため、代表取締役かつ清算人であったAさんからの求めであったとしても、本件商品の解約手続は慎重に行う必要があり、結果的に2年の期間を要した。 ・本件商品の解約が遅れた原因はAさんが本件商品の解約に応じなかったことにあり、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、本件の争点は、清算手続開始前または清算終了前のC社</p>

	<p>から、B銀行に対し、本件商品についての解約の意思表示ないし解約手続の依頼があったか否かであるところ、あっせん手続ではこの点の事実認定を行うことは困難であることから、業務規程 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 24 年2月 14 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 887 号
申立ての概要	説明不十分で購入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(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手数料額について、説明を受けた額と実際に支払った額が異なるため、その差額の賠償を求める。 ・B銀行担当者から説明された手数料額を前提として本件商品を購入したが、実際の手数料額と相違があり、説明よりも多く手数料を支払うことになった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの親族同席の下、本件商品の手数料について丁寧に説明を行っており、問題はなかったと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争の解決に当たり、本件商品販売当時の説明内容について、詳細な事実調査及び認定を行う必要があるが、あっせん手続の中で当該認定等を行うことは困難であるとの理由から、業務規程 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、紛争解決手段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 24 年3月 29 日付けであっせん手続を終了した。

以 上