

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	23年度(あ)第309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銀行担当者は、私の自宅に頻繁に訪れ、執拗な勧誘を行ってきたため、断りきれずに本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクについて説明を受けていない。</li> <li>・本件商品購入時に、B銀行担当者から家族の同席を求められたことはない。</li> <li>・本件商品購入当時、私が保有していたとB銀行が主張する金融資産額は、全く事実と異なるものである。また、B銀行担当者に、B銀行以外の金融資産状況を示す資料を渡したことはない。</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さんの当行にある預金額からみて、リスク資産比率に問題がないと判断した上で、本件商品を販売した。</li> <li>・本件商品販売後、当行担当者がAさんから相続税概算額の計算依頼を受けたため、Aさんに当行以外の金融機関での金融資産の保有状況を示す資料を求め、Aさんから提出された。この資料によるとAさんが本件商品の購入以前から複数の金融機関から様々なリスク商品を購入していること、他の金融機関からの購入分を含めてもリスク資産比率が過大となった事実はないことがわかる。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて、元本割れリスク等を説明している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんに家族の同席を求めたが、拒否されたため、それ以上の要請はしなかった。</li> <li>・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→事情聴取後に申立取下げ】</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12月21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取実施後に、Aさんから、本件については銀行との話し合いにより解決を図りたいとして、申立取下書が提出されたことから、平成24年8月23日付けであっせん手続を終了した。</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	23年度(あ)第310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、定期預金の満期手続のため自宅を訪れたB銀行担当者から執拗な勧誘を受け、断りきれずに本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク及び手数料について説明を受けていない。</li> <li>・私は、本件商品について理解できないまま、B銀行担当者により同商品の分配金を再投資させられた。</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さんから投資信託の説明を依頼されたことから、何度かAさん宅を訪れて複数の投資信託について説明を行い、Aさんが興味を示した本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について時間をかけて所定の資料を用いて元本割れリスク等を説明しており、Aさんからも本件商品の商品性を理解した旨の発言を受けている。</li> <li>・Aさんは自ら希望して本件商品の分配金を再投資しており、当行担当者は再投資の提案を行っていない。</li> <li>・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→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、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した。</li> <li>・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、本件については銀行との話し合いにより解決を図りたいとして、申立取下書が提出されたことから、平成24年8月23日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第311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、事前の約束なく自宅を訪れたB銀行担当者から執拗な勧誘を受け、断りきれずに本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク及び手数料について説明を受けていない。</li> <li>・他の金融機関での購入分を含めると、私が保有していた定期預金のほぼ全額がリスク商品の購入に充てさせられた。</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さん宅を訪問し、満期を迎える定期預金の運用について本件商品を案内したところ、Aさんが興味を持たれたことから販売した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに本件商品の販売用資料を交付した上で説明を行って</li> </ul>

	<p>おり、また、Aさんは他の金融機関において投資信託の購入経験があったことから、本件商品の商品性を十分に理解していたはずである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・また、本件商品の販売に当たり、Aさんの保有金融資産額及び投資意向について当行担当者は十分に確認を行っており、リスク資産比率を含め、本件商品の販売に関して何ら問題はなかった。</li> <li>・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→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、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した。</li> <li>・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、本件については銀行との話し合いにより解決を図りたいとして、申立取下書が提出されたことから、平成 24 年8月 23 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第312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>・B銀行担当者が私の自宅に頻繁に訪れ、執拗な勧誘を行ったため、断りきれずに本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクについて説明を受けていない。</li> <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ことはない。</li> <li>・本件商品購入当時、私が保有していたとB銀行が主張する金融資産額は、全く事実と異なるものである。</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、当行以外に十分な余裕資金が存在することを聴取し、Aさんのリスク資産比率に問題がないと判断した上で、本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて、元本割れリスク等を説明している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんに家族の同席を求めたが、拒否されたため、それ以上の要請はしなかった。</li> <li>・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→事情聴取後に申立取下げ】</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 12 月 21 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取実施後に、Aさんから、本件については銀行との話し合いにより解決を図りたいとして、申立取下書が提出されたことから、平成 24 年8月 23 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第392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補てんを求める。</li> <li>・私は、介護施設入居のために保有していた定期預金を解約して、B銀行からの勧誘により本件商品を購入した。</li> <li>・販売用資料を提示された記憶は定かではないが、申込書等は読み上げながら確認して、自ら署名した。</li> <li>・本件商品について一定の理解はしていたものの、これほどリスクが高い商品であるとの説明は受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから定期預金の解約及び小切手作成の依頼を受け、当行担当者が訪問した。その際、Aさんの投資意向を確認して、本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、販売時に別の商品も提案したが、Aさんの意向により本件商品を選択された。</li> <li>・Aさんは、当行で投資信託を複数回購入している。また、本件商品の購入金額は、それ以前の投資信託取引に比べて多額のものではあったが、Aさんの意向によるものであり、当行担当者が強く確認することはなかった。</li> <li>・日々の運用状況については電話連絡及び郵便で書面を送っており、Aさんは損益の状況についてよく理解していたと認識している。</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24年5月17日及び同年7月20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601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銀行担当者から、良い商品があるとして本件商品を提案され、その日のうちに購入した。</li> <li>・私は、それまでリスク商品の経験がなく、預金金利にも不満はなかった。</li> <li>・本件商品の原資は、住宅資金に充てようと考えていたものであった。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の説明を受け、理解することができなかったものの、長年取引してきたB銀行の提案であれば大丈夫であろうと考えた。</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さんにリスク商品の購入経験がないことは把握していたが、預金金利が低く何かしなければいけないとの考えをAさんから聴取したため、本件商品を提案した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、本件商品の原資が用途の決まっていない資金であることを確認した上で、Aさんが選択した投資目的から、本件商品のリスクは許容範囲内と判断した。</li> <li>・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、本件商品の元本割れリスクについて説明を行っている。</li> <li>・Aさんは高齢者であるため、本件商品の販売時には、当行担当者が複数名で対応した。ただし、Aさんに対して、家族の同席を求めたかどうかは、記録に残っていない。</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24年2月22日及び同年3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、B銀行に対して、リスク商品の購入経験がない高齢者であるAさんに対し、元本割れリスクを許容できるか、本件商品の元本割れリスクをどの程度理解したか、といった点について十分に確認し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24年7月2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632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>・B銀行担当者が自宅を訪れ、本件商品の勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から販売用資料等で本件商品の詳細な説明を受けておらず、預金と同様の商品と思っていた。</li> <li>・私にはリスク商品を購入した経験はなく、金融商品の知識もない。</li> <li>・B銀行担当者は、昼間は家族が不在であることを知った上で来訪しており、家族の同席がない状態で購入手続を行った。</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、販売用資料及び目論見書を用いて本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品を十分に理解した上で、申込書等に署名・押印を行っている。</li> <li>・Aさんにリスク商品を購入した経験はなかったが、当行担当者の説明を理解する旨の発言を受けており、また、本件商品を預金と混同している様子はなかった。</li> <li>・当行担当者が適合性を確認した後、上席者が改めて適合性について確認を行っていることから、適合性原則の観点からも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>【適格性審査前に申立取下げ】</b></p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから本件については、他に選べる解決方法・手段を検討したため、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7月 27 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703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銀行からは、元本割れしない商品であるとして本件商品を提案された。元本割れをせず、分配金も入るのでなおよい商品であると思っていた。</li> <li>・本件商品購入以前に、分配金の受領を目的として投資信託を購入したことはあった。</li> <li>・本件商品の元本割れリスクについては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>・Aさんが預金金利に不満を示し、リスクはあっても分配金を受け取りたいとの意向を示したことから、本件商品を提案した。</li> <li>・Aさんには株式投資経験があったほか、本件商品の販売以前に当行で複数の投資信託を購入した経験があった。</li> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性及びリスクを説明した。</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 24 年4月 17 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さんの金融資産等の確認、本件商品についての理解度の確認が十分とはいえないこと、及び本件商品の説明後、Aさんが本件商品のリスクを具体的に実感するための十分な検討時間があつたかどうか疑問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 24 年8月3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704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)	・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>・定期預金の手続のためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者に本件商品と定期預金をセットで提案され、購入に至った。本件商品の購入目的は、セットで購入することにより、定期預金の上乗せ金利を享受するためであった。</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なく、元本が保証された金融商品と考えていた。</li> <li>・本件商品の説明時に私の家族は同席しておらず、B銀行の他の担当者が説明に同席することもなかった。高齢者に対し、B銀行担当者が単独で、家族の同席も求めず販売を行ったことが問題であったと考えている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の提案は、Aさんから提案してほしいと依頼を受けたことがきっかけである。</li> <li>・当行が把握していたAさんの金融資産及びリスクに対する考えは、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。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者が複数名で説明を行い、Aさんからリスクを受容する考えである旨の発言を受けた記録が残っている。しかしながら、具体的な説明内容及び説明時間の記録は残っていない。</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24年3月23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、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24年8月14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722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(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>・B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、勧められるままに購入に至った。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の説明を受けたかどうかは明確な記憶がないが、たとえ受けていたとしても、高齢で判断力が低下していたため、理解できなかったはずである。</li> <li>・息子の定期預金等を中途解約して、本件商品の原資の一部に充てたが、私の意思で中途解約したわけではなく、B銀行担当者に言われるままに手続を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品購入以前に、悪質な訪問販売の被害にあっている。</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、本件商品販売の都度、Aさんから購入原資が余裕資金であること及びリスク資産比率に問題がないことを確認している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の元本割れリスクを含めた商品説明を1時間以上かけて行っており、所定の資料も交付していることから、説明義務の点で問題はなかった。</li> <li>・本件商品の購入原資の一部にAさんの息子の定期預金等が充てられていることは確かであるが、すべてAさんの指示にもとづいて手続を進めており、問題はなかった。</li> <li>・Aさんが以前に訪問販売で被害にあった事実は、本件商品販売当時は把握していなかった。</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24年3月29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、Aさんが高齢者であり、過去に詐欺被害にあっていること等を勘案すると、相当程度判断能力に疑義があることから、B銀行はより慎重に手続を行うべきであったこと、及びAさんが本件商品の具体的なリスクを十分理解できるまでの説明がなされ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24年8月27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797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、知人にB銀行の商品を勧められたことから、本件商品の購入に至った。B銀行は、本件商品購入以前に複数回説明を行ったと主張するが、そのような事実はない。</li> <li>・私は、リスク商品について関心も知識もなく、本件商品は預金と同種の商品と考えていた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、「手数料は必要であるが、半年で取り戻せる。あとは利子がつく。」と説明されただけで、当該手数料をリスクと理解していた。</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、本件商品を販売するまでの間に、Aさん宅を複数回訪問して投資信託の一般的な説明を行ったと記憶している。当行担当者は、Aさんとのやりとりにより、本件商品がAさんのニーズに適合していると考え、販売に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、手数料を説明する際、「手数料を半年で取り戻すことができる」、「毎月利子がつく」といった説明は行っていない。</li> <li>・Aさんは高齢者に該当したため、役席者が承認した上で販売を行っている。ただし、役席者が販売を承認する上で必要とされているAさんの投資に対する関心度及び知識の確認を行った記録は残っていない。</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24年5月25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、適合性の判断の前提となるAさんの知識及び投資目的等の確認が十分ではなかった可能性があること、及びAさんが本件商品のリスクを十分に理解するまでの説明を尽くしたことが、提出された証拠書類及び事情聴取によって確認できず、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24年7月31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828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>・B銀行に預け入れていた定期預金の満期金で住宅ローンの返済を相談するため窓口を訪れたところ、B銀行担当者から分配金を住宅ローンの月々の返済に充てることができるかと本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者に年収及び金融資産を伝えておらず、B銀行が把握している年収及び金融資産は実態と大きく相違している。</li> <li>・本件商品購入以前に、他行で投資信託及び個人年金保険等を購入した経験があるが、理解した上で購入したものではない。</li> <li>・B銀行担当者から目論見書で説明を受けたと思うが、内容を理解す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>・当行担当者は、Aさんから定期預金金利に不満がある旨を伝えられたため、投資信託及び変額個人年金保険の案内を行ったところ、Aさんが利回りの良い本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・Aさんの年収及び金融資産等を確認する書面は、Aさんの申告により作成されている。また、その後の販売において、当行担当者はAさんに年収及び金融資産等に変わりがないかどうか都度確認している。</li> <li>・当行担当者は所定の資料を用い、本件商品のリスク及び内容について説明を行った記録が残っている。</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 24 年6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、Aさんの投資経験と本件商品のリスクの大きさを勘案すると、理解度の確認が不十分であ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 24 年8月 31 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 838 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銀行のホームページを見て投資信託に興味を持ったことからB銀行を往訪し、当日中に本件商品を購入した。</li> <li>・私は、株式は保有しているものの、投資信託の購入経験はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品に元本割れのリスクがあることは理解したものの、運用状況によっては元本を取り崩して分配金が支払われることがある旨の説明は受けていない。</li> <li>・私は、分配金を目的として本件商品を購入したものであり、分配金について正しく理解していれば本件商品は購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは高齢者に該当するため、当行役席者が理解度等の確認を行った上で、持ち帰り検討するように促したものの、Aさんの強い意向により、当日中の販売に至った。</li> <li>・Aさんが希望した金額ではリスク資産比率が高くなることから、当行役席者がAさんに原資が余裕資金であることを確認した上で販売した。</li> <li>・しかし、本件商品販売後のAさんとのやりとりから、結果的にAさんは本件商品を十分に理解しないまま購入したことが認められるため、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→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 24 年6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、投資経験の乏しい高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たっては、理解度を十分に確認するためにより慎重な販売手続を行うことが望ましかったこと、リスク資産比率の観点から問題がない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さんの損失の一部を負担するというあ</li> </ul>

	<p>っせん案を提示した。</p> <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 24 年 7 月 24 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 854 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銀行担当者の勧めるままに、付き合いとして本件商品を購入した。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明により、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。</li> <li>・しかし、本件商品の仕組み及びリスクの大きさについては具体的な説明を受けておらず、十分に理解しないまま本件商品の購入に至った。</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、本件商品の販売に際し、所定の資料を用いて説明を十分に行っている。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから、株価等に関する一定の相場観を持つことを示す発言を聴取しており、本件商品についても、Aさんは当該相場観にもとづいて購入に至ったと判断している。</li> <li>・Aさんは高齢者に該当したため、内部管理責任者が勧誘等に問題がないことを確認した上で販売した。</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 24 年 5 月 8 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、Aさんの金融資産に占めるリスク資産の割合に係る確認が必ずしも十分で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 24 年 7 月 4 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 862 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銀行を往訪した際、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私にはリスク商品の購入経験はなく、本件商品の購入原資となった退職金及び相続財産についても元本割れしない運用方法を検討していた。</li> <li>・B銀行担当者の説明により、本件商品に元本割れのリスクがあることは漠然と理解できたものの、定期預金よりも有利で、元本割れリスクはまず現実化しないとの説明も受けたので、それを信じて本件商品を購入した。</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、Aさんが回答した投資意向及びAさんとのやりとりから、Aさんは元本割れを許容できると判断した。</li> <li>・本件商品の購入金額は、Aさん自身が決めたものであり、Aさんの金融資産からすると、過大な金額とはいえない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、リスクが現実化しないとの断定的な説明を行っておらず、所定の販売用資料を用いて本件商品について十分に説明した。</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24年5月17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、リスク商品の購入経験がないAさんに元本割れリスクのある本件商品を販売するに当たり、Aさんの投資目的を十分に確認したといえるか疑問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24年7月31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886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による元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行で購入した投資信託で損失が発生していたことから、B銀行担当者に相談したところ、別の投資信託への乗換を提案され、保有していた投資信託を売却して、別の投資信託を購入した。</li> <li>・私は、投資信託に元本割れのリスクがあることを理解していたが、B銀行担当者から、乗換により短期間で損失を取り戻すことができるとの説明を受けたために乗り換えたにもかかわらず、乗換後の投資信託でも損失が発生した。</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さんから投資信託の損失を取り戻したいとの希望を受け、他の投資信託への乗換を提案した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが保有している投資信託との商品性の違いについて説明し、金融に関する知識のあるAさんは説明を理解していた。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから、乗換によって1か月程度で損失を取り戻せるかと質問されたため、乗換後の投資信託は長期運用を前提とした商品であり、購入時</li> </ul>

	には手数料が必要であることから、短期間で利益を目指すことは難しい旨を説明した。
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24年5月17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、短期間で損失を取り戻したいとの意向を持っていたAさんの誤解を避けるために、Aさんの理解度をより慎重に確認すること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24年7月2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893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>・私は当時、投資信託の利回りに魅力を感じており、自らB銀行窓口に出向き、本件商品を購入した。</li> <li>・本件商品購入当時、私は金融資産のほとんどをリスク商品の購入に充てていたと思う。なお、私は、B銀行が主張しているほどの金融資産を保有していなかった。</li> <li>・私は、本件商品の元本割れリスクは理解していたが、これほどの損失を被る可能性があるとは思っていなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預金金利に不満を持っていたAさんが当行窓口に来店し、本件商品の購入を希望したものであり、購入金額もAさんが決定した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及びAさんが記載した書面によりAさんの金融資産、投資経験、投資目的等を確認した上で、本件商品を勧誘した。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料及び目論見書にもとづき説明を行った後、確認書によりAさんの理解度の確認を行った。Aさんからリスクを理解した旨の発言を受けた社内記録が残っていることから、Aさんは本件商品のリスク等を理解していたと判断している。</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24年5月18日及び同年7月17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7月31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900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>・定期預金に預入れるためにB銀行の窓口を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・私は日本語の読み書きがほとんどできず、B銀行担当者の説明を理解できなかったため、本件商品を元本が保証された商品と考えていた。なお、私は、リスク商品を購入した経験はない。</li> <li>・B銀行が把握している金融資産額は私の説明と相違している。</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さんに所定の資料により説明を行い、これらの書面を交付した記録が残っているが、説明に要した時間は定かではない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの金融資産について聴取により確認しているものの、Aさんとのやりとりを記憶しておらず、それに関する記録も残っていない。</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24年6月29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、日本語の理解力が乏しいAさんの属性に鑑みると、本件商品を理解できるまでの丁寧な説明がなされたか疑問が残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24年9月28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906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。</li> <li>・定期預金の手続でB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、「定期預金よりも利率が良く、元本が確保されている商品です」と本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・本件商品購入当時、私はB銀行が主張しているだけの金融資産を保有してはいなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、元本割れリスクはあるものの、実際に元本割れすることはないとの説明を受けた。</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さんの投資方針等を確認し、本件商品に関心を示したため、勧誘に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の勧誘に当たり、当行担当者がAさんの取引金融機関及び保有金融資産を聴取した記録が残っている。さらに、Aさんの保有金融資産及び属性を踏まえ、金融資産に占めるリスク資産の割合に問題はないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、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時間をかけて説明しており、Aさんは本件商品の内容を理解してい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24年7月17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24年9月4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911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、姉がB銀行でリスク商品を購入していたことから、担当者を紹介され、B銀行との取引を開始した。</li> <li>・私は、姉が同じ商品を購入していたこと、B銀行担当者から元本割れの危険性はないと説明を受けたことから、本件商品の購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品以前にもB銀行でリスク商品を購入したが、これまでは損失が発生しなかったため、リスクがあるとは気付かなかった。また、経済情勢等に関する知識も持っていなかった。</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、所定の資料を用いて元本割れリスク等の説明を十分に行っている。</li> <li>・Aさんからは、日経平均株価に関する相場観を聴取しており、Aさんは当該株価等を勘案し、本件商品の商品性を理解した上で、購入に至ったと判断している。</li> <li>・Aさんは高齢者に該当したため、行内ルールに沿った確認を行った。</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24年6月8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さんが本件商品のリスクを理解できるだけの説明を行った上で、理解度を十分に確認したといえるかどう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> </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 24 年 7 月 12 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 913 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険及び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銀行で購入した変額個人年金保険及び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銀行担当者が自宅に来訪し、本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・私は、持株会で株式を購入したことはあったが、リスク商品を自ら購入したといえるまでの経験はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品には大きなリスクがないと誤解し、商品内容を正確に理解することはできなかった。また、説明用資料を読み直すことはなかった。</li> <li>・私は、購入していた投資信託に損失が生じていることを理解した上で、B銀行担当者から、損失を早く取り戻すためには追加購入した方が良いと説明され、提案されるまま次々と投資信託を購入させられた。</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さん宅を訪問したところ、Aさんに資産運用の意向があることを聴取した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の商品性及び元本割れリスクについて所定の販売用資料を用いて説明を行っており、Aさんは理解していたものと判断している。</li> <li>・本件商品の購入金額は、それぞれAさん自身が決めたもので、Aさんの資産状況等からすると過大な金額ではない。</li> <li>・Aさんは、本件商品の購入をきっかけとして金融商品に関する知識を増やしており、追加購入はAさん自身の判断であった。</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 24 年 5 月 28 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、投資経験の乏しいと考えられるAさんに対して本件商品を販売するに当たり、Aさんの投資意向及び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 24 年 8 月 22 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914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>・私は、リスク商品を購入した経験はなく、B銀行担当者から、自宅で本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・私は、本件商品の購入当時収入がなかった。</li> <li>・私は、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銀行担当者の説明によって、損失が出る可能性は低いと感じた。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明を信じ、説明用資料を読み直すことはなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに対して、本件商品を勧誘した際、Aさんに収入がないことを把握していたが、Aさんの配偶者と併せて、世帯全体として捉えると、金融資産に占める割合は高くないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の商品性及び元本割れリスクについて所定の販売用資料を用いて説明を行い、Aさんの反応及び質問の内容から、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解しているものと判断した。</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24年5月28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、本件商品購入当時、Aさんは収入がなかったこと、リスク商品の購入経験がなかったこと、及び本件商品の販売によってAさんの金融資産に占めるリスク性資産の割合が高率となったことを勘案すると、たとえAさんが金融商品に興味を持っていたとしてもなお、本件商品の販売がAさんに適合するものであったかどう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24年8月22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941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、本件商品購入以前に投資信託を購入した経験はなかったが、B銀行担当者の勧めるものであれば間違いないと思い、複数の投資信託を購入した。</li> <li>・私は株式を保有しているが、従業員割当によるもので運用目的ではない。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者から、家族の同席を求められたが、家族には相談せず、一人で購入すると伝えた。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品購入時、基準価額が上下することは理解していたが、簡単な説明しか受けておらず、リスクを十分に認識できなかった。</li> <li>・本件商品購入後、運用報告書を受領し、損失が発生していることを認識していたが、時間が経てば元に戻ると思っていた。</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さんが定期預金の金利に不満を持っていることを聴取したため、本件商品を提案したところ、Aさんが関心を示した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの金融資産を確認したほか、株式の投資経験があること、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに家族の同席を求めたが断られたため、当行支店長から販売の許可を得た後に本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及びリスクを説明した。また、販売後は、自宅を訪問し、運用報告書の内容を都度説明した。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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24年6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、Aさんが本件商品を理解できるまで説明を尽くしたというには疑問が残ること、自ら購入を希望したわけではないAさんに短期間に多数の投資信託を販売した方法に慎重さを欠いた部分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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成24年9月24日付けであっせん手続は終了となった。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第949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>・定期預金への預入目的でB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から定期預金と本件商品とのセットプランを執拗に勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・本件商品の購入原資は、余裕資金ではなかった。</li> <li>・私は、本件商品の購入以前にリスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、本件商品の元本割れリスクについて、B銀行担当者から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>・Aさんが定期預金への預入目的で来店したことは認めるが、Aさんから定期預金と投資信託のセットプランの説明を求められたものである。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの年収及び金融資産を確認したほか、投資経験があること、本件商品の購入原資が余裕資金であることを聴取した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及びリスクを説明した。</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24年6月14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さんの年齢等の属性、来店時の当初の意向、リスク商品の購入経験がなかったことを勘案すると、本件商品がAさんの目的に合うものであったか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたか等について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24年9月27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1034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銀行担当者から資金運用の提案を行いたいと連絡があり、B銀行に出向いたところ、本件商品を提案された。</li> <li>・私は、本件商品購入時、病気を患っていたため視力が相当程度低下しており、申込書等の文字がほとんど読めない状態だった。</li> <li>・本件商品の商品性について、B銀行担当者から十分な説明がなかったため、元本割れの可能性が極めて低い商品であると思い、購入に至った。</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さんが病気を患っていて、視力が低下していたことは把握していない。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の元本割れリスクを含めた商品性について、所定の資料を用いて説明を十分に行っているはずである。</li> <li>・Aさんは、本件商品以外にも当行で投資信託を購入していたため、本件商品も元本割れリスク等を理解の上で、購入に至っていると判断している。</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24年6月8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、本件商品購入時におけるAさんの状況等を勘案すると、Aさんが本件商品の商品性を十分に理解できるまでの説明が尽くされていたかどうかについて、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> </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 24 年8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1055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>・本件商品は、B銀行担当者から勧誘を受け、言われるままに購入したものである。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品に関する説明を受けたかもしれないが、ほとんど理解できなかった。</li> <li>・私は、B銀行が主張するほどの金融資産は保有していない。</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、Aさんから聴取し作成した資料にもとづいて金融資産額等を確認しており、当該資料にはAさんの署名も受けている。</li> <li>・Aさんは、過去に他の金融機関でリスク商品の購入経験があることを聴取している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の販売に際し、所定の資料を用いて説明を十分に行っており、説明方法に問題はなかったと考えている。</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24年7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、Aさんの金融資産に占めるリスク資産の割合に係る確認が必ずしも十分で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24年9月13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1063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>・私は、定期預金の金利に不満を持っており、元本保証のある商品を希望している旨をB銀行担当者に伝えたところ、希望に合う商品があるとして本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・保有金融資産は、B銀行担当者から質問を受けて記入した内容の通りである</li> </ul>

	<p>が、投資目的については質問を受けていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品について、B銀行担当者から複数回説明を受けたが、元本割れリスクについては説明がなかった。</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、Aさんに複数の商品の説明を行い、Aさんが本件商品に興味を持ったことから、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに顧客カードへの記入をしてもらうことで、保有金融資産額等の確認を行っていることから、金融資産に占めるリスク性資産の割合については問題がないものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解していたはずである。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年8月29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1073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銀行で購入した保険の運用状況の報告を受けた際に、保険を解約すれば損失が出るものの、その解約金で本件商品を購入すれば、分配金等により損失を取り戻せるとB銀行担当者から説明を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品は安全な商品であると説明を受けたが、リスクの高い商品であるとは説明されていない。</li> <li>・私が本件商品購入時に保有していた金融資産は、B銀行が主張している金額よりも少ない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が保険商品の運用状況の報告を行い、後日、Aさんから保険を解約し、解約金を投資信託で運用したいという意向が示されたため、本件商品の提案に至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の元本割れリスクについて説明を行っており、Aさんは過去に当行で投資信託を購入し、損失を出した経験があることから、Aさんは元本割れリスクを理解していたと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから金融資産及びそれに占めるリスク性資産の割合を聴取し、本件商品の販売に問題がないと判断した。また、聴取した内容を基に作成した顧客カードをAさんに提示し、署名を受けている。</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24年7月</li> </ul>

	<p>4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、本件商品の具体的な元本割れリスクについてAさんとの間で認識の共有ができていたか疑問が残ること、及びAさんの保有金融資産の把握についてやや不十分な点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 24 年 8 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1074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B銀行で購入した保険の運用状況の報告を受けた際に、保険を解約すれば損失が出るものの、その解約金で本件商品を購入すれば、分配金等により保険で生じた損失を取り戻せるとの説明を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品は安全な商品であると説明を受けたが、リスクの高い商品であるとは説明されていない。</li> <li>・私が本件商品購入時に保有していた金融資産は、B銀行が主張している金額よりも少ない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が保険商品の運用状況の報告を行ったところ、Aさんから保険を解約し、解約金を投資信託で運用したいという意向が示されたため、本件商品の提案に至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の元本割れリスクについて説明を行っており、Aさんは長期間にわたり当行の投資信託を繰り返し購入した経験があることから、Aさんは元本割れリスクを理解していたと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから金融資産及びそれに占めるリスク性資産の割合を聴取し、本件商品の販売に問題がないと判断した。また、聴取した内容を基に作成した顧客カードをAさんに提示し、署名を受けている。</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 24 年 7 月 4 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、本件商品の具体的な元本割れリスクについてAさんとの間で認識の共有ができていたか疑問が残ること、及びAさんの保有金融資産の把握についてやや不十分な点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> </ul>

	・平成 24 年8月 29 日付けで和解契約書を締結した。
--	-------------------------------

事案番号	23 年度(あ)第 1082 号
申立ての概要	希望以上の金額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銀行で希望以上の金額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を求める。</li> <li>・私は、定期預金の満期更新手続のためにB銀行を往訪したところ、本件商品の提案を受けた。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明を受け、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していた。</li> <li>・私は、当初少額での運用を希望したが、B銀行担当者からより多額の投資を要請されて断りきれず、指示された金額で本件商品を購入してしまった。</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、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っており、問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の投資額について指示をしておらず、投資額はAさんが決定したものである。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 24 年7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、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 1083 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銀行担当者に勧められて本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者の「安心してください」との発言を受け、書面をよく読まず、内容も理解しないまま、元本は保証されていると思い購入した。</li> <li>・私の収入は主に年金であり、保有資産は老後資金であるとB銀行担当者に伝えてあった。また、配偶者の介護をしているため、毎月一定の支出が発生しており、余裕資金ではなかった。</li> <li>・購入時には短時間でB銀行担当者の指示どおりに申込書に署名した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが運用相談のために来店した際に本件商品を提案して販売した。</li> <li>・本件商品の販売によって、Aさんの金融資産に占めるリスク性資産の割合が高</li> </ul>

	<p>くなるおそれがあったが、Aさんには一定の収入があり、当行の内部管理責任者が本件商品を販売しても問題ないと総合的に判断した。</p> <p>・当行担当者は、本件商品の元本割れリスク及び仕組みについて説明を行い、Aさんも理解しているものと判断した。</p>
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> <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7月12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、B銀行に対して、Aさんの収入が不安定であり、かつ配偶者の介護を行っている状況及びAさんの属性をみれば、本件商品の販売が妥当であったかどうかについて、より慎重に検討すべきであったことを指摘した。</p> <p>・そのうえで、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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成24年9月12日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	24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>・定期預金を作成するためにB銀行を往訪したところ、定期預金のセットとして本件商品の勧誘を受けた。</p> <p>・私は、本件商品購入前に、外貨預金及びソブリン債を購入した経験はあるが、投資信託を購入した経験はなかった。</p> <p>・B銀行に滞在した時間は10分程度であり、本件商品の商品性及び元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。販売用資料を見せられた記憶はなく、申込書に署名押印するように指示を受けただけである。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・Aさんは当初、金利優遇型の定期預金を希望していたが、申込条件に合致しなかったため、代替商品として別の定期預金と本件商品のセット商品を案内したところ、Aさんが関心を示した。</p> <p>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんから投資経験、投資目的及び金融資産額を聴取した。</p> <p>・当行担当者は、本件商品販売時、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。</p>
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> <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7月26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	24年度(あ)第24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、元本割れの可能性がある金融商品の購入については消極的であったことから、B銀行はリスクの高い本件商品を私に販売すべきではなかったと考えている。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の説明を一通り受けたが、分配金に係る詳細な説明はなかったと記憶している。</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さんからまとまった資金を運用したいとの申し出を受け、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・Aさんは、過去に株式で損失を被った経験があるため、株式を運用対象とした商品は好まない一方で、分配金を受け取ることができる商品を希望していた。</li> <li>・本件商品の販売に先立ち、当行担当者はAさんに対して、親族同席のもと、所定の資料等を用いて説明を行った記録が残っている。</li> <li>・本件商品説明時、Aさんは頷きながら説明を聞いていたため、本件商品の内容及び元本割れリスクを理解していると判断した。</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24年8月31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24年9月19日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第29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>・新規口座の開設のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、毎月一定の分配金が得られるとの説明を受けたため、本件商品の購入に至った。</li> <li>・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が、B銀行担当者から、運用状況によっては元本を取り崩して分配金が支払われる場合があるとの説明は受けておらず、そうした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(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、本件投資信託について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っているほか、分配金についても補足資料を用いて説明しており、問題はなかったと判断している。</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24年7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、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>
---------------	--

事案番号	24年度(あ)第56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>・私は、B銀行担当者から本件商品に元本割れリスクがあることを聞いたが、同時に当該リスクが現実化することは考えられないとの説明を受けた。</li> <li>・B銀行担当者からは、本件商品のみを勧誘されたため、他の商品と比較検討する余地がなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、外国為替取引をした経験はあるが、損失を被ったことがなかったため、本件商品のリスクについて十分に理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、外国為替取引の経験があったことから、償還価額が為替レートに連動する商品にニーズがあると考え、本件商品のみを勧誘した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取等により本件商品に対するAさんの適合性を確認した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、元本割れリスク等を含めた本件商品の説明を十分に行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</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24年7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、本件商品の元本割れリスクを現実性のあるものとして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24年9月14日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第57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)	・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、B銀行担当者から提案された投資信託を複数回購入した経験があった。</li> <li>・本件商品の購入原資は、老後の資金であった。</li> <li>・本件商品を中途解約した場合の元本割れの可能性については説明されたが、その他の元本割れリスクについては、十分な説明を受けていない。</li> <li>・本件商品購入後、B銀行担当者から満足のいくアフターフォローを受けていない。</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、定期預金満期時に投資信託の紹介依頼があったこと、来店したAさんの配偶者が投資信託に関心を示されたことから、自宅を訪問した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの年収及び金融資産を確認したほか、投資信託を購入した経験があること、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。</li> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及び元本割れリスクを説明した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売後、Aさんの自宅を複数回訪問し、運用状況の報告等を行った。</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24年7月20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	24年度(あ)第58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銀行に預入していた定期預金が満期を迎え、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、損失が発生する前に解約の案内を行うという約束で購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に投資信託を購入した経験はなく、為替相場及び株価の動き等に関心はなかったものの、投資信託にリスクがあることは理解していた。</li> <li>・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から、販売用資料で一通り説明を受けたと記憶しているが、十分な理解はしていない。</li> <li>・本件商品の元本割れを認識してから、B担当者に複数回解約を依頼したが、解約を妨げられて損失が拡大した。</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、本件商品の販売に先立ち、Aさんから、購入原資、保有金融資産及び運用に関する考え等聴取し、確認した内容を記録している。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料を用いて本件商品の商品内容及び元本割れリスクの説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者がAさんに、元本割れする前に本件商品の解約</li> </ul>

	を案内すると約束した事実はなく、また、解約を妨げた事実もない。Aさんが自ら判断して、解約しなかったまでのことである。
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24年8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、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	24年度(あ)第59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、財産の管理を配偶者に任せていたため、本件商品の購入手続は配偶者が行った。</li> <li>・私も配偶者も、本件商品購入以前に投資信託を購入した経験はなく、為替相場及び株価の動き等に関心はなかった。ただし、投資信託にリスクがあることは理解していた。</li> <li>・B銀行担当者の説明は、主に代理人である配偶者に対して行われているが、私は配偶者から、本件商品が元本割れしそうになった場合は、B銀行担当者が解約を案内してくれるので実質的に元本割れのリスクはないと聞いていた。</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さんの配偶者に対して、事前にAさん本人に対して説明することを求めたが、Aさん本人が配偶者を代理人として手続を行うことを希望したため、配偶者に対して説明を行った。</li> <li>・当行担当者は、代理人であるAさんの配偶者に対して、販売用資料等を用いて本件商品の商品内容及び元本割れリスクの説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者がAさんの配偶者に、元本割れする前に本件商品の解約を案内すると約束した事実はなく、また、解約を妨げた事実もない。Aさんが自ら判断して、解約しなかったまでのことである。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年8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、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	24年度(あ)第77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、定期預金の満期手続のために訪問してきたB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、分配金の良さに興味を持ち購入するに至った。</li> <li>・本件商品購入当時、私はリスク商品の購入経験はなかった。</li> <li>・B銀行担当者の説明から本件商品に元本割れリスクがあることは把握していたが、リスクの大きさは理解していなかった。</li> <li>・本件商品の解約希望に対して、解約をやめるよう説得された結果、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さんの保有金融資産及び投資経験を聴取した上で複数の商品を提案し、Aさんが購入を希望したことから本件商品を販売した。</li> <li>・本件商品販売時には、Aさんの配偶者にも同席してもらい、所定の資料を用いて本件商品を説明していることから、Aさんは商品性を十分に理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の説明に対するAさんの反応から理解度を確認し、説明後に重ねて上席者からも電話で理解度を確認を行った。</li> <li>・Aさんからの解約希望を拒否して、解約をやめるよう説得した事実はない。</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24年7月31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	24年度(あ)第100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>・定期預金の満期手続のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・私は、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から、本件商品が元本割れするような経済状況になることはまずないとの説明を受け、また、長時間執拗な勧誘を受けたことから、購入に至った。</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、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っている。</li> <li>・本件商品について、元本割れするような経済状況になることはまずないといったような説明は行っておらず、執拗な勧誘も行っていない。</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24年8月3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	24年度(あ)第115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外貨建て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外貨建て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銀行を配偶者とともに往訪した際に、配偶者が投資信託の勧誘を受けて購入するのに立会い、私自身も興味を持ったことから、後日、複数回にわたって本件商品を購入した。</li> <li>・顧客カードの投資方針等は、B銀行担当者に言われるまま選択した。</li> <li>・B銀行担当者がメリットばかり説明したため、配当が高くなれば危険も増すのではないかと考えてリスクについて質問したが、返答はなかった。</li> <li>・B銀行担当者からは、販売用資料を用いて説明を受けたが、理解できなかった。さらに、B銀行担当者からはリスクと留意点について記載した書面の各項目を読み上げて説明を受けたが、理解しないまま確認欄に署名した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、Aさんの配偶者と共に来店した際に、配偶者が投資信託を購入するのに同席し、投資信託に興味を示していたことから、意向を確認の上、配偶者とは別の日に本件商品を販売した。</li> <li>・Aさんは、市場の情勢を見てから購入を判断し、数回に分けて解約を行うなど、金融商品の取扱いに慣れていていた。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について販売用資料を用いて手順に沿って説明を行っており、Aさんは商品性を十分に理解していたと判断している。</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24年7月12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	24年度(あ)第116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外貨建て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外貨建て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、保険の満期金が入金になったことから、払戻しをしようとB銀行を配偶者と共に訪問した際に、B銀行担当者から本件商品を勧められた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、リスクの程度を3段階に分けると、本件商品の投資対象はミドルリスクのものとして分類されるという説明を受けたことから、リスクはさほど高くないと考え購入した。その後も、B銀行担当者に勧められるままに、複数回にわたって本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者からは、販売用資料の提示もなく、早口で説明されたため、商品内容を理解することができなかった。さらに、B銀行担当者が確認書を読み上げたが、理解しないまま確認欄に署名した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配偶者と来店したAさんに対して、Aさんの意向に沿った商品として、本件商品を販売した。</li> <li>・Aさんは、自ら希望して本件商品を購入したものである。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて時間をかけて丁寧に説明を行っており、Aさんは商品性を十分に理解してい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24年7月12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	24年度(あ)第117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>・定期預金満期時に、B銀行担当者に定期預金より利回りの良い商品がないか尋ねたところ、本件商品を提案されたので、勧められるがまま購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、国債を購入した経験がある。なお、母から相続した株式も保有していたが、売買したことはなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入時、資料を提示されながら説明を受けたが、本件商品のリスクについて十分理解していなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入後、満足のいくアフターフォローを受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが当行に複数回来店し、運用中の株式の話を繰り返されたものの、当行では株式を取り扱っていないため、代替商品として投資信託及び国債を紹介した。その結果、Aさんが本件商品に関心を示したことから、勧誘を行った。</li> <li>・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、金融資産及び投</li> </ul>

	<p>資目的などを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、本件商品について、目論見書等を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を複数回、十分な期間を設けて行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> <li>・本件商品販売後も定期的に運用状況の報告を行っていた。</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24年7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、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	24年度(あ)第121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>・投資信託にリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から断定的な判断の提供を受けたため、本件商品は元本割れすることがない商品と思い、購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行が主張しているほどの金融資産を保有していなかった。</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さんに複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品を選択したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品のリスクを十分に理解していたはずだと判断している。</li> <li>・当行担当者は聴取により、Aさんの保有金融資産及び投資経験等を確認したが、金融資産の具体的な内訳までは確認していない。</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24年7月23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	24年度(あ)第124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銀行担当者から本件商品の勧誘を複数回受け、購入に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私からB銀行担当者に対して、リスクのある商品は購入したくない旨を伝えている。</li> <li>・本件商品購入時、私はB銀行担当者から詳細な説明は受けておらず、リスク等を理解していなかったが、B銀行担当者を信用して購入した。</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、Aさんからの聴取等により、Aさんの保有金融資産、投資経験及び知識等を把握した上で本件商品を販売しており、問題はないと判断している。</li> <li>・当行担当者は、目論見書等を用いて本件商品の説明を十分に行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</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、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した。</li> <li>・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、事情によりあっせん手続を続けることが困難になり、あっせん申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年7月23日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第140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、本件商品購入以前に、他行で投資信託を購入した経験はあるが、資産管理はすべて配偶者に任せていたので詳細は分からない。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の説明を受けたが、耳が大変不自由なため、B銀行担当者がメリットを強調した部分しか聞き取ることができず、リスクについては説明がなかったか、あったとしても小さな声で聞こえなかったはずである。</li> <li>・同席した配偶者は、病気で理解力が低下しており、本件商品の内容を理解できなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行との投資信託取引は、Aさんと配偶者から他行で保有する投資信託を当行に移管する依頼を受けたのが最初である。</li> <li>・当行担当者は、当行役席者とともに、Aさんに対し、Aさんの配偶者だけでなく、Aさんの子供も同席の上で、販売用資料及び目論見書を用いて本件商品の商品性及び元本割れリスクを複数回にわたり説明した。</li> <li>・Aさんからは、ゆっくり大きな声で説明するように求められたため、当行担当者はそのように説明しており、一部を強調するような説明はしていない。また、Aさんからは、リスクを理解している旨の発言もあり、会話の流れからも、Aさんが話をうまく聞き取れない様子はなかった。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件紛争の解決に当たり、本件商品購入当時、Aさんが高齢を原因とする難聴であったか、同席した配偶者が病気で理解力が低下してい</li> </ul>

	たかという医学的事象に関する事実の認定が必要となるが、あっせん委員会で当該判断をすることは事実上困難との理由から、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、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年7月 26 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	24 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(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銀行担当者の自宅への訪問を受け、本件商品を提案された。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の説明を受けておらず、定期預金に類するものだと考え、本件商品を購入した。</li> <li>・本件商品購入後、自宅に郵送された運用報告書を読み、初めて投資信託を購入していることに気づいた。</li> <li>・その後、B銀行で本件商品の中途解約の手続をしようとしたが、継続保有を勧められるばかりで、解約に応じてもらえなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品は、Aさんが定期預金の金利に不満を持っていることを聴取したため、提案したものである。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> <li>・本件商品購入後、Aさんが当行に来店した際には、当行担当者が本件商品の運用状況等の説明を行い、その結果、Aさん自らが継続保有の意向を示していた。その後、Aさんが解約の意向を示した際には、損失補てんを条件とされたため、当行としては受け付けることができなかった。</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 24 年8月 3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	24 年度(あ)第 179 号
申立ての概要	投資信託販売後のアフターフォロー不足による逸失利益の支払い要求
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を高値で売却できなかったことによる逸失利益の支払いを求める。</li> <li>・私は、B銀行で購入した本件商品の基準価額が上昇した際にはB銀行担当者</li> </ul>

	から連絡を受けることになっていたが、連絡がなかったため、高値で売却する機会を逸した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんには所定の運用報告書等が定期的に郵送されているほか、当行担当者からも頻繁に損益状況の報告を行っている。</li> <li>・基準価額上昇時に解約しなかったのは、Aさんの相場観によるものである。</li> <li>・現時点でも評価損益はプラスであり、損失は発生していない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、本件商品の評価損益がプラスであること、請求の根拠に客観性・具体性がないこと等から、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)及び7号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年7月 20 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	24年度(あ)第184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>・受取保険金の貯蓄手段について相談するためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の元本割れリスクに係る説明がなかったため、リスクを十分に理解しないまま本件商品を購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入当時、他の金融機関でも投資信託を保有していたが、当該投資信託についても元本割れリスクがないと考えていた。</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、本件商品の原資が余裕資金であること、及びAさんが他行で投資信託を保有していることを聴取した上で本件商品を販売していることから、問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っている。</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 24 年9月 3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	24年度(あ)第185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>・国債の購入相談のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品が為替相場変動の影響を受けるといった説明を受けたが、元本割れリスクに係る説明がなかったため、分配金が増減するリスクがあるだけで、元本割れリスクはないものと理解して本件商品を購入した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは当行で複数回投資信託を購入しており、それぞれ異なる担当者が販売していることを勘案すると、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なかったとは考えにくい。</li> <li>・本件商品の原資は余裕資金であり、Aさんから購入の希望があり販売しているため、適合性の観点からも問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っている。</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24年9月3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	24年度(あ)第192号
申立ての概要	説明不十分で損失が拡大した投資信託に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の不十分な説明により損失が拡大した投資信託に係る損害を賠償することを求める。</li> <li>・私は、リスク商品による資産運用を考えていたところ、B銀行担当者から勧誘を受け、元本割れのリスクがあることを理解した上で、本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から特別分配金が元本の払戻しに当たることについて一切説明がなかったことから、収益が分配されているものと誤認し、本件商品に損失が発生していることを認識して売却する時期が遅れたため、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、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行い販売した。</li> <li>・当行は当時の説明義務を果たしているため、Aさんの要求に応じることはできない。</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24年9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	24年度(あ)第193号
申立ての概要	説明不十分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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の不十分な説明により損失が拡大した投資信託に係る損害を賠償することを求める。</li> <li>・私は、リスク商品による資産運用を考えていたところ、B銀行担当者から勧誘を受け、元本割れリスクがあることを理解した上で、本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行担当者から特別分配金が元本の払戻しに当たることについて一切説明がなかったことから、収益が分配されているものと誤認し、本件商品に損失が発生していることを認識して売却する時期が遅れたため、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、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行い販売した。</li> <li>・当行は当時の説明義務を果たしていたため、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24年9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	24年度(あ)第197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銀行で外貨預金を保有していたが、B銀行担当者から投資信託の勧誘を受け、資産運用の相談をするためにB銀行を往訪した。当初は円定期預金の預入を考えていたが、投資信託を併せて購入すれば円定期預金の金利が高くなるとの勧誘を受け、本件商品を購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入以前は、リスク商品の投資経験がほとんどなかった。</li> <li>・私は、元本割れリスク等に関してB銀行担当者から十分な説明を受けていない。また、本件商品の今後の分配金の見通しについて、担当者ごとに異なる説明</li> </ul>

	をされたことから、顧客対応に疑問を感じた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者から投資信託の案内を行ったところ、Aさんが当行に来店したため、本件商品を販売した。</li> <li>・Aさんは、リスク商品の投資経験が豊富でなかったため、比較的リスクの低い本件商品を案内した。また、Aさんには相当額の保有金融資産があり、リスク資産比率に問題はなかった。</li> <li>・当行担当者が販売用資料を用いて説明を行ったところ、Aさんは購入を検討するために一旦帰宅し、後日、再度来店して本件商品を購入した。</li> <li>・当行担当者は、分配金に関して一定額で推移していくような説明はしておらず、変動するものであることを説明している。</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24年9月10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	24年度(あ)第231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、B銀行担当者の訪問を受け、本件商品を勧誘された。</li> <li>・B銀行担当者には、元本割れリスクのある商品は購入したくないことを伝えたところ、安全な商品であると説明されたため、本件商品の購入に至った。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から元本割れリスクについての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>・本件商品は、A社が保有していた変額年金保険が満期になったため、その満期金の運用手段として提案したものである。</li> <li>・A社は、本件商品購入前にも、MMF等の運用経験があり、リスク商品について十分な経験・知識があった。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の元本割れリスクについて、十分な説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</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、A社の申立てを「適格性あり」として受理した。</li> <li>・その後、事情聴取実施前に、A社から、事情によりあっせん手続を続けることが困難になり、あっせん申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年9月25日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第273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>・私は以前、B銀行で投資信託を購入したことがあったが、その際は投資信託に元本割れリスクがあることを理解していたので、リスクを許容できる金額だけ購入していた。</li> <li>・私は、本件商品購入時、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から「5年置いておけば大丈夫」と良い点ばかりを強調されたため、実際に元本割れすることはないと思った。</li> <li>・本件商品購入後、取引報告書を受領していたが、内容が理解できなかったのので、よく読んでいなかった。</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さんが保有する投資信託の状況説明のために自宅を訪問した際、新たな投資信託の提案依頼があったため、投資信託一覧を提示したところ、本件商品に関心を示された。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の商品性及び元本割れリスク等について説明を行い、Aさんの理解が得られたことを確認した上で販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、「5年置いておけば大丈夫」と発言したことはない。</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24年9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、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	24年度(あ)第294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指定通貨での換金要求
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について、円貨ではなく、米ドルでの換金を求める。</li> <li>・私はB銀行担当者から、本件商品購入時に「米ドルで換金できる」との説明を受けて本件商品を購入した。</li> <li>・B銀行以外の銀行では米ドルでの換金に応じている。</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、本件商品販売時、当行では本件商品を換金する際の支払通貨は円貨のみである旨を説明しているため、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>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立てについて、本件商品の米ドルでの換金に応じるかどうかは銀行の取引方針であること、販売時にB銀行担当者がAさんに対し「米</li> </ul>

	ドルで換金できる」と説明したか否かの事実認定をあっせん手続で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9月 18 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	24 年度(あ)第 338 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた投資一任契約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銀行との間で締結した投資一任契約に係る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、本件契約の勧誘を受け、元本割れが生じる可能性がある場合には、その対策を助言することを条件として、締結に至った。</li> <li>・本件契約締結時、B銀行担当者から詳細な説明を受けておらず、商品内容及び元本割れリスクを十分に理解することができなかった。また、元本割れが生じる可能性がある場合に対策を助言するとの約束も実行されなかった。</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、本件契約の内容及び元本割れリスク等を十分に説明し、Aさんが理解した上で締結に至っていることから、説明方法に問題はなかった。</li> <li>・本件契約の締結に当たり、当行担当者は、元本割れが生じる可能性がある場合にはAさんへの助言等を行うとの約束はしていない。なお、Aさんには所定の運用報告書等が定期的に郵送されているほか、当行担当者からも頻繁に損益状況の報告を行っている。</li> <li>・本件契約の評価損益はプラスであり、損失は発生していない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立てについて、本件契約の評価損益がプラスであることから、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9月 12 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24 年度(あ)第 354 号
申立ての概要	解約相談時における誤った説明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(30 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解約相談時におけるB銀行担当者の誤った説明により投資信託の損失が拡大したため、B銀行に損失の補てんを求める。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行担当者に対して、本件商品の解約について相談したところ、継続して保有しても信託報酬はかからないとの説明を受けたため、解約を取り止めた。</li> <li>・本件商品を保有し続ける限り信託報酬がかかることをもっと早く知っていれば、その時点で本件商品を解約し、その後の損失拡大を防ぐことができたはずである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから解約の相談を受けた際、当行担当者が継続保有した場合の信託報酬について改めて説明を行っていないことは認めるが、信託報酬については本件商品の販売時に説明を行っている。</li> <li>・解約の相談を受けた際に改めて信託報酬の説明を行わなかったからといって、そのために本件商品の解約時期が遅れ、損失が拡大したとはいえないため、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>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんは、信託報酬は解約を判断するに当たっての主たる考慮要素とはいえないこと、また、Aさんの主たる主張はAさんの申入れに対するB銀行の対応に関するものであることから、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認められる場合)及び7号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年9月 28 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以 上