

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 年度第 1 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 23 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債券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及び債券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を勧められ、本件商品の内容及び元本割れリスクについて具体的な説明を受けないまま、本件商品を購入するに至った。 ・本件商品の購入によって、保有金融資産のほとんどがリスク資産になってしまっていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの希望を受け本件商品を販売した。 ・当行担当者は、本件商品の内容及びリスク等について、説明資料を用いながらAさんに丁寧に説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、本件商品の販売時、Aさんから、当行の預金は全て運用資金として考えていること、及び他の金融機関で投資信託を購入し、損失が出ていることを聴取しており、Aさんの財産、知識及び経験の点からも問題はなかったと判断している。 ・Aさんは高齢者であったため、当行が定めた高齢者への販売ルールに則り、複数名でAさんと面談し、商品内容に対する理解度等を確認している。
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 8 月 1 日及び平成 24 年 12 月 17 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売によって、Aさんのリスク資産比率が高くなっていたことに加え、高齢者であるAさんに対して、本件商品の勧誘及び販売が十分適切に行われていたのかどうか疑問が残ることを指摘した。 ・この指摘に対して、B銀行から譲歩の姿勢が十分に示されなかったことから、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するとともに、B銀行がこれを受諾しない場合は特別調停案を提示する用意がある旨を説明した。

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。

掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的・原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。

また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

	<ul style="list-style-type: none"> ・その結果、AさんとB銀行の双方があっせん案を受諾したことから、特別調停案を提示することなく、あっせん成立となった。 ・平成 25 年4月1日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24年度(あ)第261号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、外貨両替を行うため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。 ・私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はない。 ・私は、日本語の読解力が十分ではなく、B銀行担当者による本件商品の説明時間が短時間であったこともあり、信託期間を含め商品内容をよく理解しないまま購入してしまった。 ・私は、本件商品に評価損が発生しても、運用状況が回復するまで保有し続ければ良いと考えていたが、実際には最長5年の信託期間が設定されており、損失が発生した状態で満期償還されてしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの投資目的及び保有金融資産を確認したほか、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認し、所定の販売用資料等を用いて、時間を十分にとって本件商品の商品内容及びリスク等を説明した。 ・しかし、信託期間に期限があることについての説明は必ずしも十分とはいえなかった可能性があることは認める。
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 24 年 10 月 25 日及び平成 25 年3月 26 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資経験及び日本語の理解力を勘案すると、Aさんが信託期間を含め、本件商品の商品性を十分に理解するまでの説明が尽くされたかどう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 25 年6月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第272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)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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、国債を購入するためB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から国債ではなく本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・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。購入原資は老後の資金であったため、リスク商品を購入するつもりはなかった。 ・私自身が申込書等に署名押印したものの、保有金融資産及び投資目的等のチェック欄にチェックをしていない。 ・本件商品は、毎月分配金を受け取ることができること、運用の状況次第で分配金が増減する商品であることは理解していたが、元本割れリスクの説明を十分に受けておらず、損失がこれ程生じるものであるとは認識していなかった。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんが来店したときには、当行で国債の取り扱いをしていなかったことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから販売に至った。 ・申込書等における保有金融資産額及び投資目的等のチェックはAさん自身が行ったものと思われる。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクについて説明を行っていることから、Aさんは本件商品の商品性を理解していたはずである。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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 10 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さんが本件商品の商品性を十分に理解するまでの説明が尽くされたかどうかについては疑問があること等を指摘した。 ・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 25 年4月 17 日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第289号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた投資信託の手数料返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の手数料相当額の返還を求める。 ・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から、本件商品における分配金の受取方法について、分配金をそのまま受け取る方法と再投資する方法がある旨の説明を受けていない。そのため、私は、それらの方法を理解しないまま分配金をそのまま受け取る方法を選択し、その結果、本件商品を追加購入した際に手数料を余分に負担することとなった。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売時、当行担当者はAさんに対し、販売用資料等にもとづき、本件商品における分配金の受取方法について、分配金をそのまま受け取る方法と再

	<p>投資する方法がある旨を丁寧に説明している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、Aさんは、分配金をそのまま受け取る方法を選択し、申込書に記入していることから、分配金の受取方法について十分理解していたものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 10 月 26 日及び平成 25 年2月 27 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の分配金の受取方法に係る内容をAさんが十分理解したことを確認した上で、本件商品を販売したかどうかについて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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・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 25 年5月 27 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24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銀行で購入した投資信託の手数料相当額の返還を求める。 ・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から、本件商品における分配金の受取方法について、分配金をそのまま受け取る方法と再投資する方法がある旨の説明を受けていない。そのため、私は、それらの方法を理解しないまま分配金をそのまま受け取る方法を選択し、その結果、本件商品を追加購入した際に手数料を余分に負担することとなった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売時、当行担当者はAさんに対し、販売用資料等にもとづき、本件商品における分配金の受取方法について、分配金をそのまま受け取る方法と再投資する方法がある旨を丁寧に説明している。 ・その上で、Aさんは、分配金をそのまま受け取る方法を選択し、申込書に記入していることから、分配金の受取方法について十分理解していたものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 10 月 26 日及び平成 25 年2月 27 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の分配金の受取方法に係る内容をAさんが十分理解したことを確認した上で、本件商品を販売したかどうかについて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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 25 年5月 27 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第378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損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品の勧誘を受けた際に、B銀行担当者から「損をしない安全な商品」と説明され、その言葉を信じて本件商品の購入に至った。 ・私は、本件商品購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産は保有しておらず、B銀行から投資信託を購入した結果、リスク資産比率が非常に高くなっていた。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容及びリスク等について詳細な説明を受けておらず、説明資料も受け取った覚えはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を往訪し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・Aさんの当行分のみの保有金融資産からすれば、本件商品の販売によりリスク資産比率が高率になっているが、当行担当者は、Aさんが他の金融機関に多額の金融資産を保有している旨を聴取していたため、本件商品の販売に問題はないと判断した。 ・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等について説明を行っており、「損をしない商品である」といった説明はしていない。さらに、Aさんから商品内容を理解した旨の署名を申込書等に受けていることから、説明方法に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→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 25 年2月 8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行におけるAさんの保有金融資産のほとんどが本件商品で占められていたことからみて、Aさんの保有金融資産額の確認をより丁寧に行うことが望ましかったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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 25 年6月 12 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第450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について勧誘を受け、購入に至ったが、元本割れリスクや特別分配金について説明を受けていなかった。 ・私が保有する金融資産は全て親の代わりに管理していた資産であり、私自身のものではなかったため、本件商品のような元本割れリスクのある商品を購入するつもりはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、資産運用の相談のため来店したAさんに対し、Aさんの希望等を確認しながら、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・Aさんは、当時生命保険会社に勤務しており、株式及び投資信託の購入経験もあった。また、Aさんの年収及び保有金融資産額についても書面で確認している。しかし、保有金融資産がAさんの親の資産であることを伝えられていない。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスク等の説明を行っており、説明方法に問題はなかった。 ・本件商品の販売後ではあるが、Aさんは分配金の受取りを喜びつつも基準価額の下落を気にしており、分配金の仕組についても理解していたはずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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11月28日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品に係る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。 ・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。 ・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25年5月27日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第511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"> ・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、定期預金の満期手続等のために自宅を訪れたB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。B銀行担当者から、本件商品の購入について、家族に相談するよう言われたが、相談しなかった。 ・私は、投資経験が乏しく、投資に係る知識も持ち合わせていないため、B銀行担当者から所定の資料等にもとづき説明を受けたものの、本件商品の元本割れリスクを理解できなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行が主張している金融資産の半分程度の資産しか所有していない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を訪問し、以前購入した投資信託の運用に懸念を示されたこと、本件保険についても興味を示されたため、本件商品の勧誘に至っている。 ・本件保険の販売時、当行担当者はAさんに対して、家族に相談するなどして、慎重に購入を検討するように依頼している。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスク等の説明を丁寧に行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額について、具体的な金額を例示した上で、確認を行っている。
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25年1月25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さんの保有金融資産の検証が必ずしも十分ではなかったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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25年4月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第526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、定期預金に預け入れるため、会社の昼休みにB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなく、投資に係る知識も持ち合わせていない。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の説明を一通り受けたものの、短時間であったため、本件商品の内容及び元本割れリスク等を理解することができなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんからの聴取にもとづき、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産等を確認した上で、比較的安全な商品である本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を行っているが、説明時間が十分でなかった可能性はある。
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25年2月

	<p>15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"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、昼休み時間という限られた時間の中で、投資経験のないAさんに本件商品の内容及び元本割れリスクを理解させるだけの説明が尽くされたかどう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25年5月17日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24年度(あ)第539号
申立ての概要	非居住者であるにもかかわらず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、生活の本拠が海外であるが、日本に一時帰国して、短期間滞在していた際に、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。本件商品購入時、私は、B銀行担当者に対して、現在日本に居住していない旨を伝えたところ、B銀行担当者から、本件商品を購入するために日本の住所に変更する必要があると言われたため、日本の住所への変更手続きを行い、本件商品を購入した。 ・後日、B銀行では、非居住者は投資信託を購入することができないことが判明した。B銀行が、海外の住所を国内の住所に変更させてまで私に本件商品を販売したことについて納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品は、Aさんが購入を希望したため、販売したものである。 ・当行担当者は、Aさんから本人確認資料として提示された本人確認資料に海外の住所が記載された部分があったため、Aさんが海外に滞在していたことがあることは認識していたが、本件商品販売時には日本の住所で届出を受けていたため、Aさんは居住者であると判断しており、Aさんに対して住所変更手続きは依頼していない。 ・当行は、原則として非居住者には投資信託の販売を行わないこととしているが、Aさんの届け出た住所は国内の住所であり、非居住者ではなかったため、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は所定の資料にもとづいて本件商品のリスクについて説明しており、Aさんは本件商品の商品性を理解していたはずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成25年3月21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが居住者であるかどうかについて適

	<p>切かつ的確な方法により確認したかどうか疑問が残ることを指摘した。</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 25 年6月 27 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24年度(あ)第552号
申立ての概要	断定的判断の提供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、B銀行担当者に、亡配偶者の死亡保険金に係る運用相談をしたところ、B銀行担当者から本件商品の提案を受け、購入に至った。 ・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。 ・本件商品の購入当時、私はB銀行が主張するほどの金融資産を保有していない。 ・私は、B銀行担当者から、販売用資料等にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクについて説明を受けたものの、家族同席のもとで「絶対に損はさせない」と言われたため、死亡保険金の全額を本件商品の購入資金に充てた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの資産運用相談の依頼を受けたため、Aさんの家族の同席のもと、複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品に関心を示したため、販売に至った。 ・本件商品の購入原資は死亡保険金であるものの、当行担当者は、Aさんから、亡配偶者の相続財産が他にも相当額あることを聴取しており、それらの金融資産を含めてAさんのリスク資産比率について検証を行い、問題ないと判断したものである。 ・当行担当者は、Aさんが主張しているような断定的な判断の提供は一切行っていない。
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 25 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、B銀行に対して、断定的判断の提供があったとは認められないものの、Aさんの保有金融資産の確認が不十分であった可能性があることを指摘した。 ・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 25 年5月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第554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銀行担当者から投資信託の勧誘を受け、短期間で複数の投資信託を購入するに至った。 ・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く、購入した本件商品は高金利の定期預金に類するものであると考えていた。また、本件商品の購入原資は余裕資金ではなかった。 ・その後、私からB銀行担当者に対して本件商品の解約を希望したところ、「解約すると損失が確定する」などと言われ、解約を慰留された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、退職金等の運用相談で来店したAさんに対して投資信託等を案内したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。 ・本件商品の販売に当たり、当行担当者は、Aさんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を丁寧に聴取し、Aさんの適合性について十分検証した上で、販売に至っている。 ・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等について説明を行い、Aさんの理解度も確認していることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんから、本件商品の解約の申し出を受けたことはない。
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25年2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、投資経験が乏しかったAさんに対し、複数の投資信託を販売しているところ、Aさんの投資意向をより丁寧に確認するべきであったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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25年5月23日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第555号
申立ての概要	不適切な対応により申込の取消ができなかった投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の不適切な対応により申込の取消ができなかった投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者から本件商品の勧誘を執拗に受け、申込に至った。しかし、後

	<p>刻、私は本件商品に元本割れリスクがあることを理解したため、その日のうちにB銀行担当者に申込の取消を依頼したところ、取り消すことができないと言われた。そのため、私は、翌日に本件商品を解約することとし、その結果、損失を被ってしまった。</p> <p>・後日、B銀行担当者から、即日であれば申込を取り消すことができたことを伝えられた。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・Aさんの主張どおり、本件商品は当日申込の取消が可能であった。Aさんの取消依頼に対する当行担当者の対応が不適切であったことは認める。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</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25年3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、B銀行に対して、Aさんの申込の取消依頼に対するB銀行担当者の対応が適切ではなかったことを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失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25年5月31日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	24年度(あ)第573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	<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>・私は、突然自宅を訪れたB銀行担当者から、本件商品を勧誘された。</p> <p>・私は高齢であり、何度も断ったが、B銀行担当者からの執拗な勧誘を受けたため、断りきれず購入に至った。</p> <p>・本件商品購入以前、私は他行で投資信託を購入した経験はあるが、当該投資信託のリスクを十分理解していなかった。</p> <p>・本件商品購入当時、私は、B銀行が主張している金融資産の半分程度しか保有していなかった。</p> <p>・B銀行担当者から販売用資料にもとづき説明を受けたかもしれないが、十分に理解することができなかった。なお、私は、B銀行担当者から、「絶対損はしない」と言われたと記憶している。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから資産運用相談のために自宅を訪問してほしいと依頼されたため、当行役席者とともにAさん宅を訪問し、複数の商品を説明したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。</p> <p>・当行担当者はAさんが記入した書面にもとづき、Aさんの保有金融資産及び投資経験等を確認したが、その具体的内容については聴取していない。</p> <p>・当行担当者は所定の資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクを十</p>

	<p>分な時間をかけて説明を行っており、役席者がAさんの理解度を確認している。なお、当行担当者がAさんの主張するような断定的な判断を示す発言は行っていない。</p>
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25年3月6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さんの投資経験、保有金融資産等の確認が十分適切に行われたか疑問が残ること、十分な熟慮期間を設けずに本件商品の販売に至っており、高齢者であるAさんが本件商品の内容を十分に理解するまでの説明が尽くされ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25年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第580号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた投資信託に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の解約に係る損害の賠償を求める。 ・私は、投資信託等のリスク商品を購入した経験があるものの、自らの意思で購入したことはない。 ・本件商品を解約するに際し、B銀行担当者から指定された通貨で受け取らなければならないと思い、円貨ではなく、B銀行担当者から指定された外貨での受取を選択した。その結果、為替差損を被った。 ・以前から、私は、本件商品の解約金を円貨で受け取る意向であり、その意向はB銀行担当者にも伝わっていたはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、基準価額の上昇を受けてAさんが解約の意向を示したことから、解約手続に至った。 ・本件商品の解約に当たり、当行担当者はAさんに対して、誤った説明はしていない。 ・当行担当者はAさんから、本件商品の解約金を円貨で受け取る意向を明確に伝えられていない。 ・Aさんは過去にも解約金を外貨建てで受け取っていたことから、外貨での受け取りを希望しているものと考えていた。
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25年3月14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、本件商品解約時における、B銀行担当者

	<p>の説明が必ずしも十分にAさんを理解させたとはいえ、Aさんが受取通貨について誤解していた可能性があったことを指摘した。</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 25 年6月6日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第583号
申立ての概要	不十分な説明により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(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に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行担当者から定期預金の満期案内を受けたため、B銀行窓口へ往訪し、定期預金を継続したい意向を伝えたと、B銀行担当者から、定期預金ではなく、本件商品の勧誘を執拗に受け、断りきれず購入に至った。 ・本件商品の購入金額は、B銀行担当者が勝手に決めたものである。なお、B銀行担当者は、当座貸越を私の借入意思を確認しないまま勝手に実行し、その融資金を購入原資の一部に充てた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及びリスクについて説明を受けておらず、理解もしていなかった。確認書等における各項目のチェックは私が行ったものではない。
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、定期預金金利に不満を持っており、利回りの良い金融商品の提案を求められたことから、Aさんの金融資産を確認した上で、本件商品を勧誘し、即日販売に至った。 ・Aさんは、当行におけるAさんの普通預金残高以上の金額で、本件商品を購入することを希望したため、当行担当者は購入額の減額を提案した。しかし、Aさんから、当座貸越を実行して、一時的に本件商品の購入額の一部に充当させたい旨の強い意向を受けたため、当行担当者は、やむを得ずこれに応じたものである。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。なお、確認書等のチェックはAさん自身が行っている。 ・Aさんが高齢者であったため、行内規程にもとづき、当行の内部管理責任者がAさんと面談し、理解度等を確認した。Aさんは過去に投資信託を購入した経験があるため、本件商品の内容及びリスク等を理解していたと考えている。
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25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、B銀行に対して、高齢者であるAさんに対し、即日リスク商

	<p>品の販売に至っていることからみて、Aさんが理解できるだけの十分な説明が尽くされたどうかについて疑問が残ること、結果として購入額の一部に融資金が充てられたという事実を鑑みると、本件商品の購入額がAさんの意向に適合していたか疑問があることを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損害額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 25 年 5 月 10 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24 年度(あ)第 597 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定期預金の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託及び外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、定期預金の解約手続のためにB銀行窓口を往訪し、運用の相談を行ったところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私はB銀行担当者から本件商品の内容及び元本割れリスク等について詳細な説明を受けていない。なお、本件外貨定期預金については、B銀行担当者から募集期間終了間際であると急がされたため、短時間のうちに購入させられたものである。 ・私は、本件外貨定期預金の名称には、定期預金という名称が含まれていたため、元本割れしない商品と考えていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから運用相談を受けたことから、複数の商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・Aさんの金融資産、リスク資産の割合について問題はないと判断している。 ・当行担当者は、本件商品の内容及び元本割れリスクについて丁寧に説明しており、また、本件外貨定期預金について購入を急がせた事実もない。 ・本件外貨定期預金について、Aさんは、為替リスクがあることを理解している旨の発言をしていたため、Aさんはリスク商品に係る元本割れリスク等を理解していたはずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 25 年 3 月 14 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、熟慮期間を設けることなく、Aさんに勧誘を行ったその日のうちに複数のリスク商品の販売に至っていることに鑑みると、やや拙速であったといわざるを得ず、配慮の余地があったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあ

	<p>っせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 25 年6月 12 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第601号
申立ての概要	自分の意向と異なる契約内容で購入させられた投資信託の損失補てん要求
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損失の補てんを求める。 ・私は、定期預金の預入を目的としてB銀行を往訪したところ、B銀行のC行員から本件商品の提案を受け、C行員との間で、本件商品を一定額購入する手続を進めていた。 ・しかし、その後、C行員からD行員に販売担当者が代わったところ、D行員から、急かすように購入手続を進められた結果、私の意向に反して、当初購入する予定であった金額よりも大幅に増額された金額で本件商品を購入させられてしまった。 ・私は、本件商品の商品性及び元本割れリスクについては理解していたが、私の意向に反する金額で本件商品を購入させられたことについて、納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんとの間で、本件商品の購入額について協議を行い、Aさんが申込書の金額欄に記載した購入額をAさん本人に十分確認してもらった上で、販売手続を進めていることから、販売方法にお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 25 年3月 21 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の取引金額の増額を行う販売過程において、Aさんの意思確認が十分になされ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。 ・しかし、その後、通算すると運用益が生じ、本件商品に具体的な損害が発生しないことが明らかになったため、あっせん委員会では、AさんとB銀行の意向も踏まえ、本件について、業務規程 32 条1項5号の「その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合」に該当すると判断し、平成 25 年5月 1日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	24年度(あ)第617号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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銀行担当者から本件商品の勧誘を執拗に受け、やむを得ず購入に至った。 ・私は、本件商品の購入以前にB銀行で購入した投資信託により損失を被っており、投資信託に元本割れリスクがあることは理解していた。ただし、私は、B銀行担当者から、本件商品によってこれほど損失を被ることは説明されていない。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに複数のリスク商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんが記入した書面及び聴取にもとづき、Aさんの保有金融資産額等を確認した。当行担当者は、本件商品の販売により、Aさんのリスク資産比率が高くなることは認識していたものの、Aさんから購入原資は余裕資産との申告を受けていたため、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品のリスクについて説明しており、また、Aさんは当行から過去に同種の投資信託を購入していたことから、本件商品の商品性を十分に理解していたものと判断している。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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25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、B銀行に対して、本件商品をAさんに販売した結果、Aさんが申告していた保有金融資産額のほぼ全額をリスク商品の購入に充てられており、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さんに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25年5月24日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第641号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50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、複数のリスク商品の提案を受け、本件商品を購入するに至った。 ・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、「絶対ではないが、元本確保を優先する」と説明されたため、仮に元本割れした場合であっても多額の損失を被ることはないものと考えていた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の運用状況等のアフターフォローを一切受けておらず、償還直前になって初めて本件商品に損失が発生していることを説明された。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対し、保険商品と併せて本件商品を勧誘したところ、Aさんから本件商品の購入希望を受けたため、販売に至った。 ・本件商品販売時、当行担当者は所定の販売料資料を用いて本件商品の元本割れリスク等について説明している。当行担当者が、「元本確保を優先する」と発言した事実はない。 ・当行担当者は、本件商品販売後、運用状況の報告等のアフターフォローを行っていたが、Aさんが多忙のため連絡が取れないことが多く、結果として、アフターフォローが十分とはいえなかったことは認める。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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 25 年 4 月 12 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品に係る運用状況の報告等のアフターフォローが十分に行われ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 25 年 6 月 23 日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>24 年度(あ)第 646 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(80 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、本件商品の購入以前に、B銀行で変額個人年金保険及び外貨定期預金のほか、複数の投資信託を購入した経験があった。 ・私は、本件商品の購入当時から現在まで、収入は年金のみである。年金収入の不足分について金融資産を取り崩して生活しており、手元資金が減少していたにもかかわらず、B銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を自分が考えていた以上の金額を購入させられた。 ・本件商品購入当時、私はB銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。また、保有金融資産のなかにリスク資産が含まれていた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の分配金等の説明は受けたが、詳細な商品内容や元本割れリスクについての説明は一切受けていない。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、当行から以前購入し、保有していた投資信託の分配金について不満が示されたため、保有中の投資信託より分配金の高い複数の投資信託を提案したところ、Aさんが本件商品に関心を示したため、販売に至った。 ・Aさんは本件商品購入以前に、当行で複数の投資信託のほか、変額個人年金保険及び外貨定期預金を購入した経験があり、商品内容について十分に理解し

	<p>ていたものと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから保有金融資産を聴取し、リスク資産比率を確認している。ただし、Aさんが他行でどの程度のリスク資産を保有しているかは聴取していない。 ・当行担当者は、所定の販売用資料等を用いて本件商品の内容及び元本割れリスクを説明していることから、説明方法に問題はなかった。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成25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、B銀行に対して、Aさんの年齢や年金生活者であるという属性を勘案すると、保有金融資産額及びリスク資産額の確認を適切に行う必要があるところ、これが十分適切に行われたかどうかについて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25年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第670号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、定期預金に預け入れるためB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、定期預金と誤認して購入に至った。 ・私は投資信託の購入経験があり、投資信託に係る元本割れリスク自体は認識していたものの、本件商品についてはB銀行担当者から、販売用資料等にもとづき詳細な説明を受けておらず、内容及び元本割れリスクを十分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さんが以前当行で購入した投資信託と同様の商品の購入を希望したため、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・本件商品の購入原資の一部は、当行に預け入れていた定期預金であったことから、Aさんが本件商品を定期預金と誤解しているとは考えにくい。 ・当行担当者は、販売用資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分な時間をかけて丁寧に説明を行い、Aさんから理解した旨の発言を受けたため、Aさんは本件商品を理解していたと判断している。
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25年6月20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、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	24年度(あ)第674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、定期預金の預入を希望していたが、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、「絶対儲かる」と執拗な勧誘を受けたため、断りきれずに購入に至った。 ・本件商品購入時における保有金融資産は、B銀行が主張する金額の半分以下であった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容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。 ・本件商品購入後、B銀行に、購入時に十分な説明を受けていなかったこと、不測の損失を被ったことについて苦情を申し出たが、B銀行担当者から不適切な言動を受け、不快な思いをした。
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、定期預金の金利が低いので利回りの期待できる商品で運用したいとの意向が示されたことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんから購入意思が示されたため、販売するに至った。 ・Aさんの保有金融資産については、Aさん自らが申告したものであり、その金額が不自然なものではなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して「絶対儲かる」というような断定的な表現を用いた事実はなく、販売用資料等にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクを丁寧に説明している。 ・Aさんから苦情申出があった際に、不快な思いをおかけした点についてはこれまでも率直にお詫びしている。
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25年3月29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、本件商品がAさんの意向に適合したものであったか、保有金融資産の確認が十分適切に行われたかについて疑問が残ること等を指摘した。 ・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25年6月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第691号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品の購入以前に、B銀行で複数回にわたり投資信託を購入した経験があった。なお、株式取引を行った経験もあったが、配偶者が勧める銘柄を購入していただけである。 ・B銀行担当者から、良い商品があると執拗な勧誘を受けたため、勧められるままに保有中の投資信託を解約し、本件商品に乗り換えた。 ・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について説明を受けておらず、本件商品の商品内容について十分に理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品購入以前に、当行で複数回にわたり投資信託を購入した経験があったほか、株式取引を行った経験も有していた。 ・Aさんが当行に来店した際、本件商品が当時人気であったことから、Aさんにも紹介したところ、Aさんが関心を示し購入を希望したため、販売するに至った。 ・当行担当者は、Aさんに本件商品の商品内容及び各リスクを説明しており、説明方法に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25年6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、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	24年度(あ)第694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(90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、本件商品を勧誘され、勧められるまま購入に至った。 ・私は本件商品購入以前に複数のリスク商品を購入した経験があるものの、高齢であったため商品性を十分に理解していたわけではない。 ・私は、本件商品に大きな損失を被る可能性があることについて、B銀行担当者から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"> ・当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・Aさんは、本件商品購入以前に、投資信託を含む複数のリスク商品を購入した経験があり、投資経験は豊富であった。 ・当行担当者は、Aさんが高齢であることから、役席者が同席の上で、所定の資料にもとづき、本件商品の内容及び元本割れリスク等について複数回説明を行

	っており、説明方法に問題はなかったと判断している。
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25年5月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、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	24年度(あ)第700号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品の購入以前に、B銀行から複数の投資信託を購入した経験があった。 ・私は、本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から商品説明を受け、本件商品の元本割れリスクは理解していた。しかし、これほどまでに多額の損失を被るとは思わなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品購入以前に、当行で投資信託を複数回購入した経験があり、保有していた投資信託の償還手続の際に、本件商品をAさんに提案したものであることから、Aさんの知識及び経験については問題はなかったと判断している。 ・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等を説明しており、説明方法について問題はなかったものと判断している。
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25年5月8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	24年度(あ)第701号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、定期預金の満期手続のために自宅に来訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、即日購入に至った。 ・私は、本件商品の購入以前に、リスク商品の購入経験がほとんどなかった。 ・本件商品の購入原資は、老後資金として使う予定であった。 ・私は、本件商品の元本割れリスクをある程度理解していたものの、B銀行担当者

	から、運用状態が悪化した場合でも、アフターフォローによって損失を出さないようにすると言われたため、B銀行担当者の言葉を信じて、購入に至ったものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、以前からAさんから投資信託商品に興味がある旨を聴取していたため、定期預金の満期手続きの際に本件商品を勧誘し、販売するに至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び収入のほか、Aさんの配偶者の金融資産を聴取し、Aさんのリスク資産比率が過大にならないと判断した上で、本件商品を販売している。 ・当行担当者は、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんの投資経験も考慮して、所定の資料を用いて丁寧に説明を行っており、アフターフォローによって本件商品に損失が生じないようにするといった内容の発言はしていない。
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25年4月30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さんのリスク資産比率の妥当性の判断に問題がなかったとはいえないこと、投資経験の乏しいAさんに、本件商品を即日販売していることに鑑みると、本件商品の内容及び元本割れリスクをAさんが十分理解できるだけの説明が尽くされたかどうかについて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25年6月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25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(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から本件商品を勧められ購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容及びリスクについて十分な説明を受けておらず、リスク等の説明を受けていれば本件商品を購入することはなかった。
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、Aさんの申立てを受領した後、Aさんから事情によりあっせん手続を継続する意思がなくなったことを理由に申立取下書が提出されたことから

ら、平成 25 年5月 28 日付けであっせん手続を終了した。

以 上