

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24年度(あ)第464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銀行担当者が自宅に来訪し、次々に本件商品を購入させられた。当初は利益を得る目的があったが、途中からは、次々とB銀行の勧誘を受けて、積極的な意思もなく、購入させられたものである。 ・私は、本件商品購入前にリスク商品を購入した経験はなかったが、購入経験がある配偶者からある程度話を聞いていたことから、元本割れリスクがあることを一定程度理解していたが、本件商品の内容については、十分な説明を受けておらず、よく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さんの配偶者に保有中の投資信託の運用状況を報告するため、Aさん宅を訪問した際、Aさんから預金金利への不満とともに、投資信託への関心が示されたため、本件商品の販売に至った。 ・本件商品の販売に際しては、Aさんが高齢者であったため、内規にもとづき、上席者が改めてAさんに意思確認等を行った。 ・その後も本件商品の販売を継続したが、Aさんの投資意向、リスク資産比率等を確認し、問題がないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに本件商品の内容及び元本割れリスク等を説明したが、Aさんの理解が不十分であった可能性があることから、本件商品に係る損失の一部を負担する用意がある。
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 24 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、短期間において複数の投資信託を販売したことがAさんの目的に合うものであったか疑問が残ること、及び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。

(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。

	・平成 25 年7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 531 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銀行担当者から電話で定期預金の満期手続に来店するよう要請され、B銀行窓口を往訪したところ、本件商品の勧誘を受け、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い。 ・私は、老後資金として元本の安全性を重視しながら保有していた金融資産のほとんどを本件商品の購入に充てた。 ・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、元本割れリスクについては一切説明を受けておらず、十分に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、窓口に来店したAさんが投資信託の購入を希望したため、複数の投資信託を案内したところ、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。 ・当行担当者は、Aさんが記入した申込書及び聴取により、Aさんの保有金融資産、投資経験および投資目的等を把握した。その際、Aさんが元本の安全性を重視していることを確認したが、Aさんが本件商品の購入を希望したこと、Aさんのリスク資産比率も問題ない水準であったこと、購入原資は余裕資金であったことから、本件商品の販売に問題ないはと判断した。 ・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と判断している。 ・Aさんが高齢者であったため、当行の内部管理責任者がAさんと面談し、理解度を確認した。
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 25 年2月 20 日及び同年5月 22 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの年齢、投資経験及び投資目的に鑑みると、本件商品がAさんに適合した商品であるかどうかについてより丁寧に確認すべきであったこと、及び本件商品を販売した結果、Aさんのリスク資産比率の割合が過大となっていることを指摘した。 ・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8月 21 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24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(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、「定期預金より金利が良く、元本が保証される安全な金融商品である」との説明を受け、本件商品の購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前にB銀行で投資信託を購入した経験はあるが、B銀行担当者から運用期間が定められた本件商品は元本保証のある商品であるとの説明を受けたこと、過去に購入した投資信託が元本以上の金額で償還されていたことから、本件商品にも元本割れは生じないと思っていた。 ・本件商品購入後、私は、B銀行からアフターフォローを受けておらず、この点についても不満がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、過去に当行で本件商品と同種の投資信託を購入していたが、当該投資信託が償還されたため、当行担当者は、Aさんに対し、当該償還金の継続運用商品として本件商品を勧誘し、販売するに至った。 ・当行担当者は、販売用資料等にもとづき、本件商品の内容及びリスクを説明しており、販売方法において問題はなかったものと判断している。 ・Aさんに対する販売後のアフターフォローが十分ではな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25年5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銀行に対して、Aさんは本件商品と同種の投資信託を購入した経験があるが、これらの投資信託により損失を被った経験はなく、元本割れリスクについて、具体的かつ、より丁寧に説明を尽くさなければならぬところ、B銀行がこれを尽くしたかどうかについて確認することが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7月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第606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"> ・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、私の名義ではあるが、購入手続は全て母親が行った。また、B銀行担当者からの商品内容の説明は母親になされており、私は、説明を受けていない。 ・私も私の母親も、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの親族と当行との取引は、主にAさんの母親が窓口となって行っている。本件商品もAさんの母親からの依頼でAさんに紹介を行っており、当行担当者は、他の親族も含めて、勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの母親に対し、本件商品の元本割れリスク等について、説明書類を用いて説明している。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額を確認したが、金融資産の内訳を確認したかは記録がなく不明である。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成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、B銀行に対して、Aさんが本件商品の商品性を理解するまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額等に係る確認が十分に行われたとはいえな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7月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第607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"> ・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、私の名義ではあるが、購入手続は全て義母が行った。また、B銀行担当者からの商品内容の説明は義母になされており、私は、説明を受けていない。 ・私は、持株会で株式を購入したことはあったが、その他にリスク商品の購入経験はなかった。 ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの親族と当行との取引は、主にAさんの義母が窓口となって行っている。本件商品もAさんの義母からの依頼でAさんに紹介を行っており、当行担当者は、他の親族も含め、勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの義母に対し、本件商品の元本割れリスク等について、説明書類を用いて説明している。 ・当行担当者はAさんの保有金融資産額及び投資経験を確認したが、金融資産の内訳及び具体的な取引内容を確認したかは記録がなく不明である。

あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 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、B銀行に対して、Aさんが本件商品の商品性を理解するまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額、投資経験等に係る確認が十分に行われたとはいえな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7月 29 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	24年度(あ)第608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"> ・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、私の名義ではあるが、購入手続は全て母親が行った。また、B銀行担当者の商品内容の説明は母親になされており、私は、説明を受けていない。 ・私も私の母親も、本件商品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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの親族と当行との取引は、主にAさんの母親が窓口となって行っている。本件商品もAさんの母親からの依頼でAさんに紹介を行っており、当行担当者は、他の親族も含め、勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの母親に対し、本件商品の元本割れリスク等について、説明書類を用いて説明している。 ・当行担当者はAさんの保有金融資産額及び投資経験を確認したが、金融資産の内訳及び具体的な取引内容を確認したかは記録がなく不明である。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 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、B銀行に対して、Aさんが本件商品の商品性を理解するまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額、投資経験等に係る確認が十分に行われたとはいえな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7月 29 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第609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、私の名義ではあるが、購入手続は全て義母が行った。また、B銀行担当者からの商品内容の説明は義母になされており、私は、説明を受けていない。 ・私も私の義母も、本件商品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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの親族と当行との取引は、主にAさんの義母が窓口となって行っている。本件商品もAさんの義母からの依頼でAさんに紹介を行っており、当行担当者は、他の親族も含め、勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの義母に対し、本件商品の元本割れリスク等について、説明書類を用いて説明している。 ・当行担当者はAさんの保有金融資産額及び投資経験を確認したが、金融資産の内訳及び具体的な取引内容を確認したかは記録がなく不明である。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成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、B銀行に対して、Aさんが本件商品の商品性を理解するまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額、投資経験等に係る確認が十分に行われたとはいえな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7月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第627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銀行支店で開催された投資セミナーに参加した際、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受けたため、言われるまま購入するに至った。 ・私は、本件商品購入前にリスク商品を購入した経験はなく、元本割れリスクは避けたいと考えていたし、そのことを銀行に伝えていた。 ・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。むしろ、

	本件商品は儲かるという断定的判断を提供された。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行支店で開催した投資セミナーに出席したAさんに対し、本件商品を勧誘し、販売した。 ・当行担当者は、Aさんに「元本割れだけは避けたい」との意向があることを確認していたが、以前から、Aさんは投資信託に興味を持っていたことから、Aさんの意向に合致する商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、上席者同席の上で、Aさんに本件商品の商品内容及び元本割れリスクについて丁寧に説明している。また、当行担当者が、Aさんに対し、断定的判断の提供を行った事実はなく、説明方法に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→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6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、投資経験がなく、元本割れリスクは避けたいとの意向を示していたAさんに、本件商品を複数回販売したことが適正であったか、また、Aさんが本件商品を十分に理解するまでの説明が尽くされたか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8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642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誘され、以前B銀行から購入した外貨預金と同じような商品だと思い、購入に至った。 ・私は、過去に投資信託を購入した経験もなく、また、B銀行担当者から、本件商品の商品性及びリスクについて説明を受けていなかったため、本件商品の商品内容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さんの保有金融資産額を聴取し、Aさんのリスク資産比率に問題はないことを確認した上で、本件商品を販売している。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容及びリスク等の説明を行ったことから、説明方法に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→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

	<p>22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"> ・あっせん委員会が、本件商品の商品内容について説明を行ったところ、Aさんから、本件商品の商品内容が理解できたので、引き続き保有することとしたいとの申出があった。 ・その上で、あっせん委員会は、Aさんの申し出を踏まえ、本件商品に係る取引が有効に成立したことを確認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7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643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"> ・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、私の母親が私の名義を無断で用いて購入に至ったものである。 ・私は、B銀行担当者と面談したことは一度もなく、本件商品の購入に係る意思確認、商品説明等を一切受けていない。 ・私は、本件商品購入後、母親に指示されて内容を理解しないまま本件商品の取引口座に係る書類を作成したことは認める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの主張は、当行の認識とは異なる。当行担当者は、Aさんの母親ではなく、Aさんを含む家族全体の資産を管理していたAさんの父親を窓口としてAさんに対する本件商品の勧誘を行い、販売に至った。 ・本件商品販売過程において、Aさんの意思確認を行うことができな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25年4月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対し、名義人であるAさんの意向を直接確認することなく本件商品を販売したことは大いに問題のある行為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7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644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銀行を往訪した際にB銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・私は、本件商品以外にリスク商品の購入経験がなく、金融資産もほとんど持っていなかった。 ・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説明を受けていない。 ・私は、本件商品に係る申込書の内容等を全く理解しておらず、B銀行担当者に指示されるまま署名等を行った。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが、当行に来店した際、定期預金金利に不満があることを聴取したため、本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・本件商品の販売に当たり、当行担当者は、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を聴取し、Aさんの適合性について十分検証した上で、販売に至っていることから、販売方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容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。
<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 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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の把握等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 9 月 11 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 645 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の損失を補てんすることを求める。 ・私は、B銀行で以前にも投資信託を購入した経験があり、投資信託の元本割れリスクの存在については理解していたが、B銀行担当者から元本割れリスクが顕在化する可能性はほとんどないとの説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。 ・本件商品を購入した結果、私の金融資産の大部分が本件商品を含むリスク商品の購入に充てられることとなった。 ・私は、本件商品に不測の損失が生じ、損失の拡大を防ぐために本件商品の解

	約を申し出たが、B銀行担当者が応じてくれなかったことに不満がある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行で購入した投資信託の利回りに不満を示したため、当該投資信託を解約し、本件商品に乗り換えることを提案し、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を説明しているが、元本割れが生じる可能性はほとんどないといった説明はしていない。 ・本件商品の販売によって、Aさんのリスク資産比率が若干高くなっていたが、問題は無いものと判断していた。 ・当行は、Aさんから、損失補てんを前提とした本件商品の解約手続を求められたが、これに対し、対応できないとして、その申出を断っていた。
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5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、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疑問が残ること及び本件商品の販売によってAさんのリスク資産比率が過大になってい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7月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第651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。 ・私がB銀行に預け入れていた定期預金の運用提案のためにB銀行担当者が私の自宅に来訪した際に、本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・B銀行担当者から、本件商品が安全な商品であること、基準となる日経平均株価が一定以上値上がりした場合には繰上償還されることについて説明を受けた記憶はあるが、本件商品のリスクについて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、定期預金の運用相談のためにAさんの自宅を訪問した際に、Aさんが定期預金の金利につき不満を述べたことから、本件商品を含む複数の投資信託を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売するに至った。 ・Aさんは、本件商品購入以前にもリスク商品を購入した経験があったこと、当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の内容について所定の資料を用いて丁寧に説明していたことから、本件商品の販売に問題はなかったものと判断している。 ・当時Aさんが保有していた保険商品を含めても、Aさんのリスク資産比率に問題

	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→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、B銀行に対して、本件商品を販売した結果、Aさんのリスク資産比率が過大となっていることを指摘した。 ・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7月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第667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、B銀行担当者から複数の商品の提案を受け、私名義で次々に本件商品を購入させられた。 ・B銀行担当者から、商品内容の説明を直接受け、購入手続を行ったのは、家族の資産を管理していた私の配偶者であった。その際、私も同席していたが、説明内容については記憶していない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を踏まえ、複数の商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、聴取により、Aさんの保有金融資産額を確認した上で、本件商品の販売に問題がないものと判断した。 ・Aさんの家族の資産は、Aさんの配偶者が管理していたことから、当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者に対して、販売用資料を用いて本件商品の内容について丁寧に説明を行っていること、Aさん自身からも理解を示す回答を受けていたことから、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・Aさんは、Aさんの配偶者ほどの投資に関する経験及び知識は有していなかったが、投資経験豊富なAさんの配偶者がAさんに対して助言を行っており、本件商品の購入についても夫婦で相談して決定されていたことから、Aさんは本件商品の内容を十分理解した上で購入に至ったものと認識している。
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25年4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、高齢であるAさんに対して多額の商品を販

	<p>売しており行き過ぎた販売であった可能性があること、同席したAさんの配偶者も高齢であったことから販売に際して幾らかの配慮が必要であった可能性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7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671号
申立ての概要	説明を受けずに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。 ・本件商品は私の名義ではあるが、購入手続は全て私の母親が行った。私はB銀行担当者と面談しておらず、本件商品の購入に係る意思確認、商品説明等を一切受けていない。 ・私は、母親に金融資産の一部の管理を任せており、資産運用を行うこと自体は了承していたものの、本件商品の商品性は一切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さんの母親に本件商品を勧誘したところ、Aさんの母親が管理しているAさん名義の金融資産の運用を希望したため、Aさん名義で本件商品を販売するに至った。なお、本件商品の販売に際し、Aさんに面談を求めたが、断られた。 ・当行担当者は所定の資料にもとづいてAさんの母親に対して本件商品について説明しており、Aさんの母親はリスク商品の購入経験もあったことから、本件商品の商品性を理解していたと判断している。ただし、Aさんに対して本件商品の購入に係る意思確認、商品説明等を行わな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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年5月 24 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、名義人であるAさんの意思を確認することなく本件商品を販売したことは、金融の専門家である銀行として問題と思われることを指摘した。 ・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8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692号
申立ての概要	説明を受けずに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"> ・B銀行で私の名義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の補てんを求める。 ・本件商品は、私名義で購入したものであるが、一部の申込書は私の母親が代筆したものである。 ・私は、本件商品について、私の母親から、銀行が勧める商品で安全な商品と聞かされたことはあるが、B銀行担当者から、本件商品の説明を受けたことはない、 ・本件商品を購入した結果、私のリスク資産比率は高率となったが、銀行が勧める本件商品は安全なものだと考えていたため、問題がないものと認識していた。 ・本件商品購入後、B銀行に本件商品の解約意向を伝えたところ、「今解約するのは損であり今後必ず元に戻る」と説明を受けたため解約を見送ったが、その後も基準価額が元に戻ることはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の申込書は、Aさんの母親が代筆したものがあるが、購入資金はいずれもAさん本人が当行に送金しており、Aさんに購入意思があったものと判断している。 ・当行担当者は、本件商品申込受付時の書面にもとづき、Aさんの年収及び保有金融資産額を確認し、本件商品の販売に問題がないことを確認した。 ・本件商品について、当行担当者は電話でAさん本人に商品説明を行った。ただし、説明状況の詳細についての記録はない。 ・本件商品販売後、当行担当者がAさんに「今解約するのは損であり今後必ず元に戻る」といった断定的判断の提供を行った事実はない。
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、B銀行に対して、母親による代筆を含め販売手続の一部に適切ではなかった点があること、本件商品販売時における保有金融資産額等の確認が十分とはいえな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8月26日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第695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)

<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、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、その日のうちに購入に至った。 ・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が、投資に関する十分な知識を有していたわけではない。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることはある程度理解していたが、B銀行担当者の勧められるままに購入してしまった。
<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さんから資産運用の相談を受けたため、本件商品を提案したところ、Aさんから本件商品を購入したい旨の申し出を受けたため、その日のうちに販売に至った。 ・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、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丁寧に説明を行っている。 ・当行担当者は、Aさんが高齢であったため、本件商品の販売に当たり、Aさんに対し、家族の同席を求めたが、拒否された。
<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5月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんが高齢であったことに鑑みれば、複数のリスク商品を販売するに当たっては家族の同席を求め、それができない場合には一定の熟慮期間を設ける等の配慮を行うことがより望ましかったと考えられることを指摘した。 ・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、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8月19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712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(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元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、損失が出ないように運用するとB銀行担当者の発言を信じ、本件商品の購入に至った。 ・本件商品購入以前に、私は、国債及び仕組預金を購入した経験があったが、投資信託を購入した経験はなかった。 ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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銀行担当者に言われたとおり、損失を出ないようにしてくれると考えていた。
相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至ったものである。 ・当行担当者は、Aさんが主張している損が出ないように運用するというような発言はしていない。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及びAさん自身が記入した書面にもとづき保有金融資産及び投資経験等を確認している。しかし、Aさんの投資経験の具体的内容やリスク資産比率について詳細な確認を行っていないことは認める。 ・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していたことから、Aさんは本件商品の元本割れリスクを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 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、B銀行に対して、Aさんの投資経験等の確認が十分尽くしたかどうかについて疑問が残ること、提出資料や事情聴取の結果からは高齢者である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の心証を形成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、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 8 月 7 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24 年度(あ)第 724 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、自宅に来訪したB銀行担当者から本件商品を勧誘され、断わりきれず、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前にB銀行で投資信託を購入した経験があったものの、投資信託の元本割れリスクを十分に理解していたわけではない。 ・本件商品の購入原資は、将来の老後資金に充てる予定であり、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、株価がロックイン株価を下回ることはなく、本件商品が元本割れすることはないとの説明を受けた。また、私は、本件商品の長所については説明を受けたが、元本割れリスク等についての説明を受けていないため、本件商品の元本割れリスクについて十分に理解していなかった。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を往訪した際に、Aさんから資産運用について相談されたことから、本件商品を含む複数の投資信託を提案し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんには、当行を含む複数の金融機関で投資信託等のリスク商品を複数購入した経験があり、投資信託の商品性について十分に理解していたものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及びAさんが記入した顧客カードにもとづき、購入原資が余裕資金であることを確認した。なお、Aさんから、購入原資について、将来使用する予定であるとの申し出を受けた事実はない。 ・当行担当者は、Aさんが高齢者であったため、複数回面談を行い、所定の資料を用いて丁寧に元本割れリスク等について説明した。その際、Aさんが主張するような、本件商品が元本割れすることはないといった断定的判断を提供した事実はない。
<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25年7月24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>24年度(あ)第729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(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元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行窓口を往訪した際、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・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かった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の商品性についてどのような説明を受けたか定かではないが、説明を受けた時間は数分であったと記憶している。 ・私は、本件商品の「元本確保型」という名称から、定期預金に類する金融商品であると認識していたため、本件商品により損失を被ることはないと考えていた。
<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さんが本件商品の購入を希望したことから販売に至った。 ・本件商品販売時、当行担当者は、Aさんに投資経験がないことを把握していたため、本件商品の内容及び元本割れリスクについて相当程度の時間を要して丁寧に説明を行った。ただし、本件商品における元本割れリスクの程度について、当行担当者がどのような説明を行ったかについては記録が残っていない。
<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6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銀行に対して、投資経験のないAさんに対して、B銀行が

	<p>本件商品の元本割れリスクの程度を、Aさんに十分理解させるまでの丁寧な説明が尽くされたかどうか疑問の余地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 8 月 20 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24 年度(あ)第 736 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、自宅に來訪したB銀行担当者から、定期預金よりも有利な商品であるとして本件商品の勧誘を受けたため、B銀行担当者の言葉を信じて購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験があった。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることについてはある程度理解していたが、B銀行担当者から、本件商品に大きな損失が生ずるおそれがあることについて説明を受けておらず、そのリスクの大きさについて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"> ・当行担当者が、Aさんの自宅を訪問した際に、複数の投資信託を提案したところ、Aさんが運用対象が分散されていることに興味を示して本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容及びリスクについて複数回説明を行っており、Aさんの本件商品に係る理解度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 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、B銀行に対して、本件商品の元本割れリスクをAさんが十分理解できるだけの説明が尽くされてい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 9 月 4 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24 年度(あ)第 741 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)

<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受け、本件商品を購入したが、購入経緯をよく覚えていない。ただ、少なくとも本件商品の商品性を理解した上で購入に至ったものと思われる。 ・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かった。 ・本件商品の購入により、リスク資産比率が高率となっていた。
<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さんが本件商品の購入を希望したことから、勧誘したその日のうちに本件商品の販売に至った。 ・本件商品の販売により、Aさんのリスク資産比率が高率となっていたが、Aさんが問題ないと判断したため、販売に至ったものである。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづ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について十分に理解していたと判断している。
<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6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、Aさんのリスク資産比率等の情報がAさんとB銀行との間で十分に共有されていたかどうか疑問が残ること、また、高齢であるAさんに対し、本件商品の購入について一定の熟慮期間を設ける等の配慮を行うことが望ましかったこと等を指摘した。 ・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8月21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756号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で解約させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</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銀行で購入した投資信託を解約したことにより生じた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、評価損が発生していた本件商品を解約し、別の投資信託を購入するよう勧誘されたため、深く考えないまま本件商品を解約したが、その結果、損失を被った。 ・私は、本件商品は長期保有すべき商品であると考えており、B銀行担当者から「今解約した方が良い」との説明を受けなければ、本件商品を解約することはなかったはずである。私は、本件商品を解約したことで損失を被ったことに納得がいかない。
<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、本件商品に評価損が生じているため別の投資信託に乗り換えたいとの意向を受けたことから、本件商品の解約金で別の投資信託を

	<p>購入するよう勧誘し、Aさんの希望を受けて本件商品の解約を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは自分の意思で本件商品を解約しており、解約手続に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7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、平成25年8月19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766号
申立ての概要	不適切な対応で解約ができず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"> ・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銀行で本件商品を購入したが、その後、運用報告書で本件商品の損失を確認したため、B銀行担当者に対し、解約について相談した。その際、B銀行担当者から、「慌てることはない」と言われたので、解約を見合わせた。 ・その後、改めて解約を行ったが、その時点ではさらに運用状況が悪化していた。B銀行担当者から、適切な対応を受ければ、損失が拡大する前に解約を行い、損失の拡大を回避することができたはずであり、B銀行の対応には不満がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから本件商品の運用状況に対する問合せを受けてはいたものの、解約の意向を示された事実はない。 ・本件商品を解約した際にも、Aさんからの苦情の申立てではなく、他の投資信託に乗換えを行っているため、Aさんも納得の上で解約手続を行っていたと判断している。
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25年6月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、AさんとB銀行とがあっせん手続外で和解契約を締結した旨の連絡があり、併せてAさんからあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたため、平成25年8月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第767号
申立ての概要	不適切な対応で解約ができず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"> ・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銀行で本件商品を購入したが、その後、運用報告書で本件商品の損失を確認したため、私の配偶者が、B銀行担当者に対し、解約について相談した。その際、私の配偶者が、B銀行担当者から、「慌てることはない」と言われたので、私も本件商品の解約を見合わせた。 ・その後、改めて解約を行ったが、その時点ではさらに運用状況が悪化していた。B銀行担当者から、適切な対応を受ければ、損失が拡大する前に解約を行い、損失の拡大を回避することができたはずであり、B銀行の対応には不満がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの配偶者から本件商品の運用状況に対する問合せを受けてはいたものの、解約の意向を示された事実はない。 ・本件商品を解約した際にも、Aさんからの苦情の申立てではなく、他の投資信託に乗換えを行っているため、Aさんも納得の上で解約手続を行っていたと判断している。
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25年6月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後AさんとB銀行とがあっせん手続外で和解契約を締結した旨の連絡があり、併せて、Aさんからあっせん委員会に対して、申立取下書が提出されたため、平成25年8月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第780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、「高い配当金を受け取ることができる」との説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について販売用資料を用いて一通りの説明を受け、元本割れリスクについて一定程度理解していたものの、元本割れリスクが顕在化す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"> ・当行担当者は、Aさんに対し、複数の投資信託を勧誘し、Aさんが興味を示した本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品の内容や分配金について、販売用資料を用いて丁寧に説明している。ただし、Aさんが主張するような断定的判断を提供した事実はなく、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7月8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784号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者からの勧誘を受け、元本割れはしない旨の説明を受けたため、その言葉を信じて本件商品を含め複数の投資信託の購入に至った。 ・私は、B銀行の商品購入以外で投資信託を購入した経験はない。 ・私は、B銀行で複数の投資信託を購入しているが、全て、元本割れリスクの説明がないまま購入させられたものである。 ・顧客カードのチェック欄の記載の中に、私がチェックしたものではないものがある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を十分に確認した上で、本件商品の勧誘に至った。 ・Aさんは、当行で投資信託を複数購入していたこと、また、Aさんからの聴取及びAさんが記載した顧客カードから、投資資金が余裕資金であることを確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・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、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・Aさんが主張しているような元本割れリスクがないといった断定的判断を提供した事実はない。
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25年7月5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785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銀行担当者からの勧誘を受け、元本割れはしない旨の説明を受けたため、その言葉を信じて複数の投資信託を購入するに至った。 ・私は、B銀行以外ではリスク商品を購入した経験はない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行で複数の投資信託を購入しているが、全て、元本割れリスクの説明がないまま購入させられたものである。 ・私は、本件商品購入後に住宅を購入したこともあり、現在、本件商品以外に金融資産をほとんど保有していない。 ・私は、B銀行担当者から、説明書類の交付を受けておらず、本件商品の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"> ・当行担当者は、Aさんに積極的な投資意向があることを確認した上で、本件商品を販売した。 ・Aさんは、本件商品を販売した結果、Aさんのリスク資産比率が若干高くなったものの、購入原資が余裕資金であることを聴取していたことから、問題はなかったものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんの家族の同席の下で、所定の資料を交付し、それをを用いて本件商品の内容及びリスク等について丁寧に説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・Aさんが主張しているような元本割れリスクがないといった断定的判断を提供した事実はない。
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25年7月5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789号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至ったが、十分な説明を受けておらず、商品内容を理解していなかった。 ・本件商品購入以前に、B銀行で投資信託を購入した経験があった。 ・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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託の購入相談のため来店したAさんに対し、複数の投資信託を提案したところ、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さんからの聴取等により、Aさんの投資意向、投資経験、保有金融資産額等を確認した。Aさんには本件商品購入以前に複数の投資信託を購入した経験があったこと、リスク資産比率が問題のない水準であることを確認できたこと等から、販売に問題ないと判断した。 ・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。

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 7 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、平成 25 年 7 月 26 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 790 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至ったが、十分な説明を受けておらず、商品内容を理解していなかった。 ・本件商品購入以前に、B銀行で投資信託を購入した経験があった。 ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託の購入相談のため来店したAさんに対し、複数の投資信託を提案したところ、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さんからの聴取等により、Aさんの投資意向、投資経験、保有金融資産額等を確認した。Aさんには本件商品購入以前に投資信託を購入した経験があったこと、リスク資産比率が問題のない水準であることを確認できたこと等から、販売に問題ないと判断した。 ・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。
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 7 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、平成 25 年 7 月 26 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 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(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銀行で国債の購入を検討していたところ、B銀行担当者から「国債より利息が高い」として本件商品を勧誘され、断りきれず、その日のうちに購入に至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者から本件商品について詳細な説明を受けておらず、説明資料等も受け取っていない。そのため、本件商品に元本割れリスクがあることを理解していなかった。 ・私は、B銀行担当者及び内部管理責任者から保有金融資産額の確認を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受けたため、本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、その日のうちに販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額についてAさんが記入した申込書で確認しており、当行の内部管理責任者からも改めてAさんに保有金融資産額の確認を行っている。 ・当行担当者は、Aさんに対し、説明資料を交付した上で、当該資料にもとづき本件商品の内容等を丁寧に説明しており、Aさんは本件商品の商品性について十分に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→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7月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産額の確認が十分に行われたか疑問が残ること、投資経験のないAさんに対し、本件商品の購入について一定の熟慮期間を設ける等の配慮を行うことが望ましかったこと等を指摘した。 ・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9月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第802号
申立ての概要	不適切な対応で解約ができず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"> ・B銀行で購入した投資信託の解約を申し出たが、B銀行が応じなかったため損失が拡大した。解約できなかったことにより、拡大した損失の補てんを求める。 ・私は、テレビCMで投資信託に関心を持ち、B銀行を訪問した。その際、B銀行担当者から本件商品の提案を受けたため、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入前にリスク商品を購入した経験はない。 <p>私は、本件商品の元本割れのリスクについてはある程度理解していたが、本件商品に多額の損失が生ずるおそれがあることについては、説明を受けておらず、理解していなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品購入後に、本件商品に損失が生じたため、B銀行担当者に解

	<p>約を申し出たが、応じてもらえなかった。その結果、損失が拡大してしまった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品購入後、B銀行から、本件商品の運用報告書の送付を受けてはいたが、それ以外にはほとんどアフターフォローを受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、投資信託の購入相談のために来店したAさんに対して、複数の投資信託を提案したところ、Aさんが本件商品を希望したため、投資経験、保有金融資産等を確認の上、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料に基づいて本件商品の商品内容及び元本割れ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。 ・Aさんが、当行に対し、本件商品の解約を申し出た事実はなく、Aさんの意思で本件商品を保有し続けたものである。 ・当行は、本件商品販売後、定期的に運用報告書を郵送していたが、申立人に対しそれ以外のアフターフォローをほとんど行っていない時期があったことは認める。
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25年6月20日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の解約に至る経緯について事実認定を行うことは困難であるが、投資経験の乏しい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かどうか、また、Aさんに対するアフターフォローが十分になされていたかどう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8月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第23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(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解約に係る損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行で複数の投資信託を購入していた。本件商品には、利益が出ているもの、及び損失が出ているものがあつたが、B銀行担当者から、税金対策として本件商品を解約し、その損益を合算することを勧められたため、解約を行った。 ・しかし、その結果、想定以上の損失を被ってしまった。B銀行担当者から運用状況についての説明が十分なされていれば、このようなことにはならなかったはずであり、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、税金対策のために本件商品を解約したいとの意向を確認したため、Aさんに対し、本件商品の解約を案内したところ、Aさんは本件商品の運用

	<p>状況を勘案した上で、解約手続を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんを定期的に訪問しており、解約に至るまでに複数回面談を実施し、運用状況等の説明を行っていた。また当行担当者からAさんに対し、解約を勧めたわけではない。 ・当行担当者は、解約時にも、所定の資料を用いてAさんに本件商品の運用状況を説明しており、Aさんも十分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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成25年7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、解約時において、Aさんに対し、本件商品の運用状況を十分に説明していたかどうかについて客観的に確認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9月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第39号
申立ての概要	断定的判断の提供により解約させられた投資信託の原状回復要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で解約させられた投資信託について、原状回復を求める。 ・私は、B銀行担当者から購入し、保有している本件商品を解約し、別の投資信託に乗り換えるよう提案された。 ・本件商品の解約手続に先立ち、私は、当該提案について、B銀行担当者の個人的な見解を求めたところ、B銀行担当者から、内規に違反する行為であると前置きした上で、「私なら解約し、別の投資信託を購入します」と言われたことから、本件商品を解約したものである。 ・B銀行担当者の発言を信用した私にも責任はあるが、B銀行担当者の断定的判断の提供により、本件商品を解約してしまったことに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの本件商品の損失を確定させて別の投資信託を購入したいとの意向を受け対応したものであり、当行担当者がAさんに対し乗換え購入を積極的に提案した事実はない。 ・当行担当者がAさんに「本件商品を解約し、別の投資信託を購入する」旨の発言を行ったことは事実ではあるが、Aさんから個人的な見解を求められたことから係る発言を行ったものであり、内規上問題はなかった。 ・最終的にAさんは、自らの判断にもとづき本件商品を解約した。
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25年8月

	<p>27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、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	25年度(あ)第49号
申立ての概要	執拗な勧誘により購入させられた投資信託にかかる損害賠償請求
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、以前購入した投資信託から新たな投資信託に乗り換えたが、乗換え前の投資信託を保有していれば得られたであろう利益と乗換え後の投資信託により得た利益の差額の支払いを求める。 ・私は、B銀行担当者から運用状況が不調である保有中の投資信託を解約し、本件商品を購入するよう強く勧誘され、当該投資信託を本件商品に乗り換えるに至った。しかし、もし本件商品に乗り換えていなければより多くの利益を得ていたはずである。なお、本件商品は現在も保有中である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさん自身が、運用状況が不調であった保有中の投資信託から本件商品へ乗り換えることを希望したものであり、当行担当者が本件商品への乗換えを強く勧誘した事実はない。 ・Aさんは、本件商品によっても利益を得ている。
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8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	25年度(あ)第54号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行窓口で公共債を購入後、B銀行担当者から、「公共債に比べ投資信託は有利である。」と投資信託を勧誘され、B銀行担当者の発言を信じて、当該投資信託を購入した。その後、B銀行担当者に勧められるまま本件商品を購入したが、その結果損失を被ってしまった。 ・私は、リスク商品を購入した経験がなかった。 ・私は、B銀行担当者から、口頭で本件商品の説明は受けたものの、元本割れリスクについての十分な説明は受けていない。そのため、本件商品がこれほどの損失を被る商品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"> ・当行担当者は、Aさんが当行窓口にて公共債を購入した際に、投資信託を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、当該投資信託の販売に至った。 ・その後、当行担当者は、Aさんに対し、本件商品を含む複数の投資信託を案内したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至ったものである。 ・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おり、損失額については、本件商品の基準価額の推移を示した上で、その変動幅について丁寧に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。
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8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	25年度(あ)第57号
申立ての概要	強引に解約させられた投資信託の原状回復要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入し、その後解約した投資信託について、解約を取消し、解約以前の状態への原状回復を求める。 ・私は、B銀行担当者から、私の意向に反し、本件商品を解約するよう執拗に提案され、強引に解約させられた。 ・本件商品を解約した結果、運用益が生じたが、本件商品の解約に係るB銀行担当者の対応に不満がある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、本件商品の運用状況について不満を受け、本件商品の解約の申し出があったため、解約手続に応じた。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品を解約するよう執拗に提案した事実はない。 ・当行は、Aさんからの申し出に応じたに過ぎず、解約手続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9月5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	25年度(あ)第65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(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を満期まで保有していれば元本は保証されるという発言を信じて保有していたところ、損失を被った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに本件商品の勧誘を行ったところ、購入を希望したため、販売するに至った。 ・本件商品販売時、当行担当者は、販売用資料等で商品内容及びリスク等について説明しており、満期まで保有していれば元本は保証されるといった断定的な判断の提供は行っていない。
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さんからあっせん委員会に対して、事情によりあっせん手続を継続することが困難になったことから、本件申立てを取り下げるとの申し出があり、申立取下書が提出されたため、平成25年8月21日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第67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国債券の元本割れ相当額の損失補てん要求等
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及び外国債券による損失の補てん等を求める。 ・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、私が希望する期間の国債を販売していないことを伝えられ、本件各商品を勧誘され、購入に至った。 ・株式投資の経験があったが、投資信託および外国債券を購入した経験はなかった。 ・私は、本件各商品が元本割れリスクのある商品であることは理解していたものの、B銀行担当者から販売用資料等にもとづき詳細な説明は一切受けておらず、資料も交付されていない。 ・本件各商品購入当時、サブプライムローン問題により、経済情勢が大きく変動していたにもかかわらず、B銀行担当者からこのような経済情勢に係る情報提供は一切なかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、国債の購入相談のため来店したAさんに対し、当行ではAさんの希望する運用期間の国債がなかったこと、その上でAさんが国債より金利の高い外国債券等に興味を示したことから、本件各商品を提案し販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの投資意向、投資経験、保有

	<p>金融資産額等を確認した。Aさんは、本件商品購入以前に株式投資の経験があったことから、元本割れリスクについても理解しており、販売に問題がないと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を交付した上で、本件各商品の内容及び元本割れリスクについて説明しており、説明方法に問題はなかった。</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25年9月18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	25年度(あ)第69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	<p>・B銀行の窓口で購入した投資信託について、窓口で購入した場合の手数料額とインターネットバンキングを利用して購入した場合の手数料額との差額の返金を求める。</p> <p>・私は、B銀行の窓口で投資信託を購入し、所定の手数料を支払ったが、後日、より手数料の安いインターネットバンキングでも購入可能であったことが判明した。</p> <p>・私は、手数料が安く済む方法で購入することを希望していたにもかかわらず、B銀行から説明を受けていなかったため、意に反して、手数料の高い窓口での購入に至ってしまったことに不満がある。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、本件商品販売時に、Aさんに対し、所定の資料を用いてインターネットバンキングを利用して購入する場合の手数料額について説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</p>
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、本件紛争の解決に当たり、本件の争点である、投資信託の購入手数料の説明の有無については詳細な事実認定を行う必要があるが、あっせん手続においてこれを行うことは著しく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25年7月18日付けであっせん手続を終了した。</p>

以上