

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 年度第 3 四半期）
投資信託関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	24 年度(あ)第 726 号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が購入させられた投資信託、仕組預金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(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・被相続人CがB銀行から購入した複数の投資信託、仕組預金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。 ・B銀行担当者は、高齢で商品内容を理解できないCに対して、執拗な勧誘を行い、本件各商品を購入させた。 ・Cは、証券会社との間で取引を行った経験はある。 ・Cは、私も同席した上で、B銀行担当者から、本件各商品の説明を受けた。しかし、十分な説明ではなく、また商品内容も複雑であったため、Cも私も商品内容を理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Cさんは高齢ではあるものの、保有金融資産が多額であったこと、既に証券会社との間で取引経験があったことを確認したことから、本件各商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて、Aさんが同席した上で、本件各商品の説明を行っており、Cさんは本件各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。
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 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、高齢者であったCさんが本件各商品の内容を十分理解できるだけの説明がなされていたかどうかについて疑問があること、リスク商品の販売数及び販売額も多く、問題がない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 10 月 15 日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	24年度(あ)第769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銀行担当者から乗換えを執拗に勧められたことから、過去にB銀行で購入した投資信託を一部解約した上で、それを原資として本件商品の購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について、十分な説明を受けておらず、元本割れリスクがあることを理解していなかった。 ・本件商品購入後、B銀行担当者から十分なアフターフォローを受けられなかったこと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"> ・当行担当者は、Aさんに対し、分散投資の一環として本件商品を提案し、販売に至った。 ・当行には、当行担当者が、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た記録が残っている。Aさんは、当行から複数の投資信託商品を購入した経験があったため、本件商品の元本割れリスクを理解していたと判断している。 ・本件商品販売後、当行担当者のアフターフォローが不十分であった可能性は否定できない。
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7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、B銀行担当者の販売後のアフターフォローが十分適切に行われていたかどうか疑問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10月25日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第787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銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入した。 ・私は、本件商品購入以前、国債を購入した経験はあったものの、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、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さんの意向を確認し、複数の投資信託を提案したところ、Aさんからの希望を受け、本件商品を販売した。 ・Aさんは、投資経験が乏しかったものの、本件商品を理解するだけの十分な知識を有していた。 ・当行担当者は、Aさんから保有金融資産について聴取し、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料を用いて十分に説明を行った。また所定の書面にAさん自身が署名しており、元本割れリスク等を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さんの保有金融資産の確認が十分とはいえないこと、投資経験が豊富であったとはいえないAさんに本件商品を十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか明確では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10月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第791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、退職金の運用商品として本件商品の勧誘を受け、購入に至った。私は、退職金の大半を本件商品の購入原資とした。 ・私は、本件商品購入以前に勤務先の持ち株制度により株式を保有していたが、その他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、所定の資料にもとづき一通り説明は受けたものの、「日経平均株価が下がることはない」と言われたため、本件商品が元本割れすることはないと考えていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの退職金の運用について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。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取により、本件商品の購入原資である退職金が余裕資金であること、Aさんのリスク資産比率に問題ないことを確認している。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき丁寧に説明を行っており、また、Aさんから本件商品を理解している旨の発言を聴取したことから、Aさんは、

	<p>本件商品の内容及び元本割れリスクを理解していたと認識している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なお、当行担当者はAさんに対して断定的な判断の提供を行っていない。
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、B銀行に対して、Aさんが商品内容を十分に理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること、及びAさんの退職金のほとんどを本件商品に投資させており、Aさんのリスク資産比率が高率となっていたことを指摘した。 ・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11月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第796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、本件商品を勧誘され、勧められるままに購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前、B銀行で複数の投資信託を購入しており、本件商品の元本割れリスクをある程度理解していた。しかし、これまで購入した投資信託により損失を被った経験がなかったため、本件商品も損失が生じることはないと考えていた。 ・本件商品購入後、B銀行担当者から十分なアフターフォローを受けられなかったこと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"> ・当行担当者は、資産運用相談のために窓口に来店したAさんに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、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料及び目論見書を交付し、本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を丁寧に行っている。本件商品販売以前、Aさんは、当行で複数の投資信託を購入した経験があるため、本件商品の元本割れリスク等を十分に理解していたと判断している。 ・Aさんのアフターフォローが不足していたとの指摘に対しては謝罪している。
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8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、B銀行がAさんに謝罪をしている事実を踏まえると、アフターフォローが十分適切に行われたとはいえない疑いがあることを指

	<p>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 11 月 8 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	25年度(あ)第43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及び変額個人年金保険の損失補てん要求
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によって生じた損失の補てんを求める。 ・私は、信頼していたB銀行担当者から勧誘を受けて、本件各商品を購入した。 ・私は、顧客カードに保有金融資産額及びリスク資産比率等を記入したが、B銀行担当者に言われるがまま記入したもので、記入内容は事実とは異なる。 ・私は、B銀行担当者から本件各商品について十分な説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが記入した書面及びAさんからの申告にもとづき、Aさんの保有金融資産額及びリスク資産比率を確認した。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件各商品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 8 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、Aさんの保有金融資産額及びリスク資産比率の確認が不十分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 10 月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第59号
申立ての概要	確定申告に係る誤った説明により生じた損害の賠償請求
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銀行で投資信託を解約した際に発生した損失について、確定申告を行う時期をB銀行に確認したところ、誤った情報の提供を受け、その結果、当該損失額の繰越控除ができなくなった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、顧客から確定申告関係の照会を受けた場合には、一般的には税務署や税理士に問い合わせる旨を回答し、銀行から回答を行わないこととしている。 ・当時の当行担当者とAさんとのやりとりについては記録もなく不明であるが、当行担当者の対応に全く問題がなかったとまでは断定はできない。
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8月2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、確定申告の時期についてAさんに何らかの誤解を生じさせるような説明がなされた疑い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10月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第61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銀行から送付された本件商品の資料を読み、魅力を感じたため、B銀行を往訪して本件商品の購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について説明を受けており、本件商品に元本割れリスクがあることは知っていたが、今回の損失ほど大きな損失が出る可能性があることまでは理解していなかった。 ・私は、本件商品の購入直前にもリスク商品を購入しており、本件商品の購入によってリスク資産比率が高率となっていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの定期預金が満期を迎えるに際し、リスク商品の資料を送付していたところ、当行に来店したAさんから本件商品の購入希望を受け、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんから保有金融資産額の申告を受けたが、Aさんの生活状況等からして、申告した以上の金融資産を保有しているものと推測した。 ・当行担当者は、Aさんが本件商品の購入直前に他の金融機関でリスク商品を購入していた事実を把握しておらず、本件商品の販売によってAさんのリスク資産比率が高率となることを認識していなかった。 ・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について説明を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスク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9月

	<p>6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、Aさんの保有金融資産額及びリスク資産比率の確認が十分行われたか疑問が残ることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が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 10 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	25年度(あ)第64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、本件商品は元本割れリスクが低いとの説明を受け、本件商品の購入に至った。しかし、実際には、本件商品により損失を被ってしまった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の説明を受けたものの、短時間であったため、商品内容を十分に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さんに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さんからの聴取及び顧客カードの記載内容から、購入原資が余裕資金であることを確認し、また、Aさんは他行で投資信託を複数購入していたことから、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、販売用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、元本割れリスクが低いといった説明はしていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年 10 月 3 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70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を勧められ、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。本件商品の元本割れリスクを理解していれば、購入しなかった。 ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者がAさん宅を訪問した際、Aさんが定期預金金利への不満を示し、投資信託に興味を示したことから、当行担当者は本件商品を勧誘した。 ・その後、Aさんから、本件商品を購入したい旨の意向を受けたことから、当行担当者は、Aさんの投資経験が十分でないことを踏まえ、商品内容を丁寧に説明し、販売に至った。ただし、本件商品に係るAさんの理解度の確認が必ずしも十分とはいえなかった可能性があることについては認める。
あっせん 手続の結果	【申立受理→和解契約書の締結】 ・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 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、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 12 月 6 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第75号
申立ての概要	誤って解約さ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	・B銀行で購入した投資信託について、私の意に反して全部解約されたことにより被った損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行から購入した本件商品を数回に分けて解約するつもりで、B銀行担当者に本件商品の一部解約を申し出たところ、B銀行担当者が誤って本件商品を全部解約した。 ・本件商品を数回に分けて解約することで、より多くの利益が得られたはずであるが、B銀行担当者が本件商品を全部解約してしまったため、係る利益を得ることができなくなった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・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、解約手続きに応じた。 ・その際、当行担当者は、Aさんから、本件商品を早期に解約するよう要請を受けたことから、解約金額の確認等を十分に行うことができなかった。 ・当行担当者は、Aさんからの解約の申し出に応じたに過ぎず、本件商品の解約手続きに問題はなかったと判断している。
あっせん 手続の結果	【申立受理→和解契約書の締結】 ・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

	<p>25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、本件商品の解約金額の確認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12月2日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	25年度(あ)第84号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、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を勧誘され、その日のうちに購入に至った。 ・私には、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はない。なお、株式投資は私名義で家族が行ったものである。 ・本件商品の購入原資は、生活資金であり、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容及び元本割れリスクを理解していなかった。 ・本件商品を購入した翌日、私は本件商品に元本割れのリスクがあることに気づき解約を申し出たものの、B銀行担当者は解約に応じてくれなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから定期預金金利に不満があり、他の商品を提案してほしいとの要望を受けたため、複数の投資信託を勧誘したところ、Aさんが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、Aさんから、株式投資の経験があること、本件購入原資が余裕資金であることを聴取しており、本件商品の販売に問題はなかったものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんが高齢であるため、役席者が同席のうえ、販売用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た。その際、Aさんから商品内容に係る発言を受けており、当行担当者はAさんが本件商品の内容を十分に理解しているものと判断した。 ・本件商品を販売した翌日、Aさんから解約の申し出を受けたことは事実であるものの、当行担当者が解約に応じなかった事実はない。
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10月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、当初定期預金の預入を希望しており、また投資経験もなかった高齢のAさんに対して本件商品を即日販売していること、及

	<p>び販売の翌日にAさんが解約を申し出ていることに鑑みれば、販売時にAさんが本件商品の内容を十分理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問があること、本件商品の購入原資が余裕資金であったか疑問が残ること等を指摘した。</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 12 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94号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、定期預金より有利な商品であるとして本件商品を勧誘され、B銀行を信用して購入に至った。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることは認識していたが、商品内容や元本割れリスクがどの程度顕在化する可能性があるか等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"> ・当行担当者は、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者はAさんが記入した申込書等により、Aさんの保有金融資産額を確認したが、十分とはいえなかった可能性がある。 ・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 10 月 4 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を十分に確認し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 12 月 4 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第106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)	<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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品の申込書を記入しておらず、本件商品を購入した記憶もない。 ・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。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について一切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さんが本件商品の購入を希望したことから、本件商品の販売に至ったものであり、申込書もAさんが記入したものである。 ・当行担当者は、本件商品の販売に当たり、Aさんから保有金融資産額を聴取した上で、リスク資産比率についても問題ないものと判断した。 ・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を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→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 12 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、平成 25 年 12 月 24 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	25年度(あ)第128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。 ・私が老後資金について、B銀行担当者に元本割れリスクを避けたい意向を伝えたところ、本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者に対し、本件商品購入以前に他行で本件商品と同種の投資信託で多額の損失を被った経験があることを伝えている。 ・私は、B銀行担当者から、「損はさせない」と言われただけで、本件商品について詳細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、窓口に来店したAさんが新興国を投資対象とした投資信託の購入を希望したため、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さんから購入原資が余裕資金であること、相応の投資経験及び知識を有していることを確認し、本件商品の販売に問題がないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんから、本件商品購入以前に本件商品と同種の投資信託で多額の損失を被った旨を聴取していない。 ・当行担当者は、販売用資料及び目論見書を用いて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 12

	<p>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	25年度(あ)第136号
申立ての概要	優越的地位の濫用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、本件商品の勧誘を執拗に受けた。私は、過去に証券会社で購入したリスク商品で損失を被った経験があったため、リスク商品を購入する意向はなかったものの、B銀行から融資を受けていたため、B銀行との今後の取引を考慮して、やむを得ず本件商品の購入に至った。 ・本件商品の購入原資は、自宅を購入するための費用に充てることを予定していた資金であり、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料等にもとづき説明は受けていない。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、これほどの損失を被る可能性があること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"> ・当行担当者は、Aさんを往訪し、本件商品を含む複数の投資信託を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・当行がAさんに対して融資を行っていたことは事実であるが、本件商品購入当時にAさんは当該融資を一部繰上返済しており、資金繰りに問題はなかったこと、また本件商品を執拗に勧誘した事実もないことから、販売方法に問題はなかったものと認識している。 ・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さんに証券会社での投資経験があること、購入原資が余裕資金であること、リスク資産比率が問題ない水準であること等を確認したことから、本件商品の販売に問題はなかったものと判断した。 ・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ものと認識している。
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12月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以上