

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 年度第 4 四半期）

## 投資信託関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	24 年度(あ)第 742 号
申立ての概要	判断能力に問題があった被相続人が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銀行で被相続人Cが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>・Cが、B銀行担当者から、次々と本件商品を購入させられたが、Cが既に死亡しており、その経緯については不明である。しかし、Cには短期間に多額の投資信託を購入する動機はなかったこと、高齢であったことに加えて判断能力にも支障が生じており、適切な投資判断を行うことができなかつたことからすれば、本件商品の購入は、Cの意向に沿った取引ではなかつたはずである。</li> <li>・Cは、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかつた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Cさんを往訪した当行担当者は、Cさんの投資意向を十分確認した上で、複数の投資信託を提案したところ、Cさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者及び上席者は面談や架電によりCさんの判断能力に問題がないことを十分確認している。</li> <li>・当行担当者は、Cさんの記入した書面及びCさんとのやりとりから、投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品を販売する都度、Cさんのリスク資産比率に問題がないことも確認している。</li> <li>・本件商品の販売に当たり、Cさんが高齢者であったため、当行担当者が説明を行った後、上席者が改めて適合性、理解度等の確認を行っており、販売方法に問題はなかつたと判断している。</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 25 年 7 月 17 日及び同年 11 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、B銀行に対して、Cさんの属性等に鑑みると、短期間のうちに多額の投資信託を購入するだけの明確な意向があつたかどうかについて慎重に確認するべきであつたこと、Cさんの保有金融資産等を丁寧に確認するべきであつたことを指摘した。</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。

	<ul style="list-style-type: none"> <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 26 年2月 21 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755号
申立ての概要	判断能力に問題があった被相続人が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銀行で被相続人Cが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>・Cが、B銀行担当者から、次々と本件商品を購入させられたが、その経緯は、購入時に同席した者がおらず、不明である。しかし、Cには短期間に多額の投資信託を購入する動機はなかったこと、高齢であったことに加えて判断能力にも支障が生じており、適切な投資判断を行うことができなかったことからすれば、本件商品の購入は、Cの意向に沿った取引ではなかったはずである。</li> <li>・C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。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Cさん宅を往訪した当行担当者は、Cさんの投資意向を十分確認した上で、複数の投資信託を提案したところ、Cさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者及び支店長等が複数回面談し、Cさんの判断能力に問題がないことを十分確認している。</li> <li>・当行担当者は、Cさんの記入した書面及びCさんとのやりとりから、投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品を販売する都度、Cさんのリスク資産比率に問題がないことも確認している。</li> <li>・本件商品の販売に当たり、Cさんが高齢者であったため、当行担当者が説明を行った後、上席者が改めて適合性、理解度等の確認を行っており、販売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 25 年7月 24 日及び同年 11 月 15 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、Cさんの属性等に鑑みると、短期間のうちに多額の投資信託を購入するだけの明確な意向があったかどうかについて慎重に確認するべきであったこと、Cさんの保有金融資産等を丁寧に確認するべきで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、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 26 年 2 月 13 日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------------

事案番号	25 年度(あ)第 6 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銀行で本件商品を購入したが、商品内容及び元本割れリスク等について一切説明を受けていない。</li> <li>・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。</li> <li>・私は、保有金融資産額については、所定の書面に配偶者との合算という認識で記入したが、当時は実際にどの程度の金融資産を保有していたか正確には把握していなかった。</li> <li>・本件商品の購入原資は、余裕資金ではなく、長期入院中の配偶者の医療費に充てることを予定していた。</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、Aさんは、高齢で投資経験もなかったが、定期預金金利に不満を持っており、投資信託に魅力を感じていることを聴取したため、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額を配偶者との合算という形で把握していた。また、当行担当者は、本件商品の購入原資については、当分使用する予定のない余裕資金であることを確認した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが高齢であったことから、家族の同席を求めたが、応じてもらえなかったことから、上席者が同席の上で、Aさんに対し、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。</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 25 年 8 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、高齢で投資経験もないAさんに対し、本件商品を販売するに当たっては、Aさんの金融知識、購入原資の性格等の適合性判断の前提となる情報の確認を丁寧に行う必要があるところ、これを十分かつ丁寧に尽くしたか疑問が残ること、Aさんに本件商品の商品性を十分に理解させるまでの説明が尽くされたかについて大いに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 26 年 1 月 15 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第87号
申立ての概要	運用期間について誤った説明を受け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銀行で購入した投資信託につき、本来得られたはずの利益の賠償を求める。</li> <li>・私は、B銀行で本件商品を購入したが、B銀行担当者から償還日まで日経平均株価に連動する運用が継続されるという説明を受けたことから、償還日まで本件商品を保有し続けることとした。</li> <li>・しかし、後日、私はB銀行担当者から、上記説明は誤っており、実際には償還日の5営業日前に本件商品の運用は既に停止されている旨の報告を受けた。</li> <li>・B銀行担当者の当初の説明どおり償還日まで本件商品の運用が継続されていれば、私は、より多くの償還金を受け取ることができたはずである。B銀行は担当者の当初の説明どおり計算した場合の償還金と実際の償還金との差額を支払うべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が、Aさんに対し、本件商品の運用期間について、償還日まで運用が継続されるという誤解を与える可能性がある説明を行ったことは認める。</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25年10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銀行に対して、本件商品の運用期間に係る説明についてAさんが正確に理解できるような説明を十分に行ったもの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26年1月7日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第97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銀行の定期預金金利が他行と比較して高かったことから、当該定期預金に預入をするためにB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から、当該定期預金金利が適用されるためには、当該定期預金に加え投資信託の購入が必要であるとの説明を受けた。</li> <li>・当時、私には投資信託の購入経験がなく、購入に抵抗はあったものの、当該定期預金金利に魅力を感じたため、B銀行担当者から勧誘された複数の投資信託商品のうち、本件商品の購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の購入手数料及び基準価額について十分</li> </ul>

	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"> <li>・当行担当者は、定期預金の預入を行うために来店したAさんに対し、Aさんの希望する定期預金金利を適用するためには、同時に投資信託を購入する必要があることを説明し、Aさんの意向を丁寧に確認した上で、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ため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料にもとづいて本件商品の説明を行っており、Aさんは販売手数料や基準価額を含む商品内容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25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、B銀行に対して、Aさんには投資信託の購入経験もなく、B銀行を往訪した当初の目的も定期預金の預入にあったことに鑑みれば、Aさんの本件商品に係る理解度の確認をより丁寧に行うべきで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26年1月6日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第108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銀行で購入した複数の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銀行担当者に資産運用について相談したところ、本件商品を勧誘された。その後、私は本件商品の購入について不安を示したが、B銀行担当者から本件商品の購入を急かされるような発言を受けたため、本件商品を購入してしまった。</li> <li>・本件商品の購入に当たって、B銀行担当者から投資経験、投資意向及び保有金融資産額等の確認を受けていない。</li> <li>・私には、本件商品購入以前に投資経験はなかった。</li> <li>・本件商品の購入に当たって、私は、B銀行担当者から、ほとんど説明を受けておらず、本件商品の内容を理解することはできなかった。</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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を勧誘した。その後、Aさんから本件商品の購入について不安が示されたため、本件商品を購入しないこともできる旨を説明したが、Aさんから購入希望を受けたため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者が作成したAさんの投資経験やリスク資産比率等に係る記録の一</li> </ul>

	<p>部に誤りがあるが、当行担当者はAさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産額等について十分に聴取し、正確な情報を把握した上で販売に至っており、問題はなかったものと判断している。</p> <p>・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。</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 25 年 10 月 24 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さんの投資意向等について十分に確認されていたか疑問が残ること、本件商品に係るAさんの理解度の確認が不十分であった可能性があること等を指摘した。</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 26 年2月 12 日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	25年度(あ)第113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、B銀行担当者から勧められるまま、B銀行で以前購入した投資信託を解約した上で、それを原資として本件商品の購入に至った。</p> <p>・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。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんが当行で以前購入した投資信託を解約し、本件商品を購入することを希望したため、行内の高齢者ルールで定められていた手続を経て、販売に至った。</p> <p>・Aさんは、当行で複数のリスク商品を購入した経験がある。</p> <p>・当行担当者が、販売用資料及び目論見書にもとづき、本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を行った。説明時、Aさんは当行担当者に、商品内容を理解できるまで質問をしていたこと、説明後、役席者が電話でAさんの理解度に問題がないことを確認していることから、Aさんは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。</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 25 年 11 月 22 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、高齢であるAさんに本件商品の内容を十分理解させるだけの丁寧な説明を尽くしたとはいえないことを指摘した。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 26 年1月 30 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	25年度(あ)第115号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた変額個人年金保険及び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銀行で解約した変額個人年金保険及び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銀行で購入した本件保険について、解約の意向はなかったが、B銀行担当者と言われるまま解約手続を行ってしまった。その際、本件保険の解約により損失が発生することについては説明を受けていなかった。</li> <li>・併せて、B銀行担当者から、本件投資信託を勧められ、本件保険の解約返戻金等を原資として、本件投資信託を購入するに至ったが、私は、本件投資信託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ていない。</li> <li>・本件投資信託の購入金額はB銀行担当者が決めたものであるが、本件投資信託を購入した結果、リスク資産比率が高くなってしまった。</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、本件保険の運用状況を報告するとともに、今後の運用方法として継続保有、解約等があることを説明したところ、Aさんから解約の申し出を受けたため、解約手続を行った。</li> <li>・その後、本件保険の解約返戻金の運用方法の一つとして、本件投資信託を提案したところ、Aさんが関心を示したため、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件投資信託の商品内容及びリスク等を説明した。</li> <li>・Aさんは高齢者であったが、本件投資信託販売時に役席者が同席していなかったことは認める。</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 25 年 11 月 27 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、本件投資信託を販売した結果、Aさんのリスク資産比率が高くなっていたこと、また、高齢者であるAさんに対して、本件保険の解約、本件投資信託の勧誘及び販売における各対応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。</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 26 年 2 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 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(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、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、勧められるまま購入するに至った。</li> <li>・私には、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。</li> <li>・本件商品の購入原資は、老後資金とするため積み立てていた生命保険の満期金であり、余裕資金ではなかった。また、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てしまった。</li> <li>・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、商品内容や元本割れリスク等を十分に理解できなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさん宅を往訪し、生命保険の満期金の運用を案内したところ、Aさんが投資信託での運用に興味を示したため、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの記入した書面及び聴取により、投資目的、投資経験及び保有金融資産等を確認した。本件商品を販売した結果、Aさんのリスク資産比率がやや高率となった可能性はあるが、本件商品の購入額はAさんが決定したものであること、購入原資が余裕資金であることも確認していたことから、販売に問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに投資経験がないこと及びAさんが高齢者であることに十分配慮しつつ、販売資料等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ものと認識している。</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 25 年 12 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、B銀行に対して、本件商品を販売したことがAさんの意向に合致したものであったか疑問が残ること、Aさんのリスク資産比率等の確認が十分とは言えなかったこと、及びAさんが本件商品の内容及び元本割れリスク等を十分に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 26 年 3 月 19 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第122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>・被相続人Cが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>・C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、勧められるまま購入するに至った。</li> <li>・Cには、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。</li> <li>・本件商品の購入原資は、老後資金とするため積み立てていた生命保険の満期金であり、余裕資金ではなかった。また、本件商品を購入した結果、Cのリスク資産比率は高率となった。</li> <li>・C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、商品内容や元本割れリスク等を十分に理解できなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Cさん宅を往訪し、生命保険の満期金の運用を案内したところ、Cさんが投資信託での運用に興味を示したため、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Cさんの記入した書面及び聴取により、投資目的、投資経験及び保有金融資産等を確認した。本件商品を販売した結果、Cさんのリスク資産比率がやや高率となった可能性はあるが、本件商品の購入額はCさんが決定したものであること、購入原資が余裕資金であることも確認していたことから、販売に問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Cさんに投資経験がないこと及びCさんが高齢者であることに十分配慮しつつ、販売資料等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ものと認識している。</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25年12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、B銀行に対して、本件商品を販売したことがCさんの意向に合致したものであったか疑問が残ること、Cさんのリスク資産比率等の確認が十分とは言えなかったこと、及びCさんが本件商品の内容及び元本割れリスク等を十分に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26年3月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第144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銀行で以前購入した本件商品の追加購入を勧誘され、勧められるがまま購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、追加購入時において、本件商品の商品性及び既購入分に係る損益状況の説明を受けていないし、本件商品の内容も理解していなかった。</li> <li>・既購入分に損失が発生している旨の説明を受けていれば、本件商品を追加購入することはなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんが、当行で以前購入した本件商品の追加購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・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ており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・当行は、Aさんが本件商品を追加購入する前に、本件商品を含めAさんが当行で保有しているリスク商品の損益状況を説明している。また、定期的に運用報告書を送付していたほか、電話及び面談により、損益状況を報告していた。</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26年1月21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	25年度(あ)第158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、長期間保有していれば損失を被らない商品であるとの説明を受けたため、その発言を信用し、本件商品の購入に至った。</li> <li>・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。</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さんの希望を受けて本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した申込書等及びAさんからの聴取にもとづき、Aさんの保有金融資産額等を確認したことから、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、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、説明方法に問題はなく、Aさんは本件商品の商品性について十分に理解してい</li> </ul>

	たものと判断している。
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26年2月6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さんの保有金融資産額及びリスク資産比率の確認が十分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26年3月28日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第161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、B銀行担当者から本件商品を勧められ、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い。</li> <li>・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。私は、本件商品がこれほど大きな損失が発生する可能性のある商品であることを理解していれば購入しなかった。</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、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料及び目論見書にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を行った。</li> <li>・Aさんは、当行担当者に商品内容について質問する等していたため、Aさんは本件商品の商品内容及び元本割れリスク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→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26年2月24日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第164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、保有中の投資信託の一部解約の相談のためにB銀行を往訪し、一部解約を行ったが、その際B銀行担当者から執拗に本件商品を勧誘され、やむを得ず、その解約金で本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を複数購入した経験があったが、もう損失を被りたくなかったので、本件商品を購入するつもりはなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の内容について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>・当行担当者が、Aさんに保有中の投資信託の運用報告をする際に、分散投資の一環で本件商品を提案したところ、Aさんから「過去の損失を取り戻したい」旨の発言があり、保有中の投資信託を一部解約し本件商品を購入したいとの意向が示されたため、販売するに至った。</li> <li>・本件商品の販売に当たり、当行担当者は、Aさんからの聴取により、Aさんの投資意向及び保有金融資産等を確認した上で販売に至っている。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品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。</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26年1月22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	25年度(あ)第175号
申立ての概要	解約時の基準価額について誤った説明を受け解約した投資信託に係る損害賠償要求
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銀行で解約した投資信託について、解約時に説明を受けた基準価額を適用した場合の解約受取試算額と実際の解約受取額との差額の支払いを求める。</li> <li>・私は、B銀行で本件商品を購入したが、その後、B銀行担当者から、本件商品の解約時に適用される基準価額は解約日前日の基準価額であるとの説明を受け、解約手続を申込むに至った。</li> <li>・しかし、後日、B銀行から送付された書面を確認したところ、実際に適用された基準価額は解約時に説明を受けた基準価額と異なっており、解約日前日ではないことが判明した。</li> <li>・私は、解約時に説明を受けた基準価額が適用されていれば、解約金をより多く受け取ることができていたはずであり、納得がいかない。</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さんに対し、本件商品解約時に適用される基準価額について前日の基準価額が適用される旨の説明は行っていない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品解約以前に、Aさんは、当行において、複数回投資信託を解約した経験があることから、解約時に適用される基準価額について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26年2月27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	25年度(あ)第180号
申立ての概要	アフターフォローが不十分で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(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損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行から本件商品を購入した。その際、B銀行担当者は、本件商品の基準価額等を毎月私に報告することを約束した。</li> <li>・しかし、B銀行担当者は、当該約束を守ることなく基準価額等の報告を私に行わなかったため、私は本件商品の解約の機会を逸し、その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>・本件商品販売時に、当行担当者が、Aさんが主張するような基準価額等を毎月報告するという約束をした事実はない。</li> <li>・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いることから、説明方法に問題はなかったものと認識している。</li> <li>・当行の行ったアフターフォローに問題はなかっ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26年3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、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	25年度(あ)第209号
申立ての概要	不適切なアフターフォローにより解約の機会を逸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>・私は、B銀行で投資信託を購入したが、B銀行担当者による資産運用アドバイスが適切になされず、高値で売却する機会を逸したため、当該逸失利益の支払いを求める。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんに対し、アフターフォローを適切に行っており、Aさんが本件商品を継続保有する意向であったことを確認している。
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、B銀行担当者のアフターフォローに関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程 26 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年3月 18 日付けであっせん手続を終了した。</p>

以 上