

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27 年度(あ)第 114 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、本件商品について、日経平均株価が一定の割合以上下落すると損失が発生するが、そのようなことは起こらないと思うとの説明を受けたので、本件商品を購入するに至った。しかし、実際には株価は下落し、損失を被ってしまった。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験がなかった。 ・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"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っている。日経平均株価が大幅に下落するような事態は起こり得ないとの説明を行った事実はないが、一般的な市況の見通しの説明は行っている。
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 28 年 7 月 4 日及び同年 9 月 12 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さんの投資意向及び保有金融資産の確認が不十分であったこと並びに本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くさ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 28 年 11 月 16 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	27年度(あ)第120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銀行から安全な商品であるとの説明を受け、もともと保有していた投資信託を解約した上で本件商品を購入させられた。その際、夫の資金も合わせて購入資金に充てた。 ・本件商品の購入により、私が保有する金融資産に占めるリスク資産の比率が大きくなった。 ・私は、B銀行担当者から、本件各商品の内容や元本割れリスク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さんからの要請を受け、本件商品を説明・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。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資経験、保有金融資産及びリスク資産比率等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・Aさんは、夫の資金の管理を任されていることから、夫の資金も購入資金に充てることについては問題ないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し販売用資料及び目論見書にもとづき、商品内容及び元本割れリスク等について説明を行い、Aさんからは必要書類に署名・押印を受けていることからAさんの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28年7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、夫名義の資金を使用して本件商品を購入させていることに問題がなかったとはいえないこと、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の検証が十分に行われていたかどう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28年10月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第1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補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分な

	<p>説明を受けることなく、国債と同じような安全な商品であるとして本件商品を勧誘され、投資信託とは知らずに購入に至った。</p> <p>・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を保有していなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから運用商品を案内してほしい旨の意向を聴取したことから、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。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認していることから、本件商品の販売に問題はないと考えている。</p> <p>・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元本割れリスク等を説明しており、説明内容に問題はないと考えている。</p>
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> <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27年8月10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さんの保有金融資産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。</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、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28年11月2日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第2号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。</p> <p>・私は、本件商品購入以前に、投資信託等の購入経験があったが、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識には乏しかった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等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>・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認している。</p> <p>・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</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28年8月</p>

	<p>17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さんの投資意向、投資経験及び保有金融資産の確認が不十分であったこと並びに本件商品の元本割れリスクについて高齡であるAさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認が尽くさ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28年10月31日付けで和解契約書を締結した。
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	28年度(あ)第5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(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行で購入した投資信託の解約を申し込んだが、解約申込日にB銀行担当者から説明を受けた解約価額と、実際に解約した解約価額が大きく異なっていたことにより生じた損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行担当者から説明を受けた解約価額であれば解約しても良いと考えており、その解約価額については何度も確認していたが実際には異なる価額で解約されてしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから本件商品の解約の申出を受けたため、所定の資料を用いて、前日の基準価額を説明し、当該価額を手書きで記入した。その際には、実際の解約価額は後日決定されるものであり、記入した価額はあくまで参考値であり、実際に解約するときの価額とは異なる可能性がある旨を説明している。 ・Aさんは、過去にも投資信託の解約を経験しており、こうした解約価額の決定方法等の説明を十分に受けている。
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28年8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、本件商品の解約に係る説明等について、Aさんに対する配慮が必ずしも十分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28年10月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第12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、投資信託等の購入経験があったが、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産、投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容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28年9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さんの投資意向及び投資経験の確認が不十分であったこと並びに本件商品の元本割れリスクについて高齢であるAさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認が尽くさ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28年11月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第13号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた投資信託の信託財産留保額相当額の支払要求
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を解約するときに控除された信託財産留保額相当額の支払を求める。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品に損失が発生するおそれがあることから解約した方がよいと勧められ、すぐにインターネット・バンキングで解約した。 ・解約金からは信託財産留保額が控除され自分が想定していた金額を下回る金額を受け取ることとなった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品を解約した場合に信託財産留保額がかかることの説明を受けていれば、すぐに解約せず、控除される期間が経過するまで解

	<p>約を見合わせたはずである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット・バンキングの画面上の信託財産留保額に係る注意喚起の表示については読まなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対して、損失が発生する恐れがあることから本件商品を早めに解約した方がよい旨を勧めた。Aさんからは少し検討した上で本件商品をインターネット・バンキングにより解約する意向を聴取した。 ・当行担当者は、信託財産留保額に係る説明をAさんに行っていないが、インターネット・バンキングであれば画面上に注意喚起が表示されることから、当行の説明方法に問題はないと判断している。 ・また、当行担当者は、本件商品の販売時には信託財産留保額に係る事項を説明している。
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28年9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、Aさんに対し解約時の信託財産留保額控除に係る説明についてより丁寧なフォローを行う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28年10月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第14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、いつでも解約でき、損することはないとして本件商品を勧誘されたため、その日のうちに購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前に、投資信託を一度購入したことがあったが、それ以外に投資経験はなかった。 ・私の保有金融資産について、B銀行にどのように申告をしたかは記憶にないが、B銀行が主張するほどの金融資産は保有していなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク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さんに投資信託を勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験や保有金融資産を確認しているが、保有金融資産の具体的な内訳までは確認して

	<p>いない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容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28年9月1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が不十分であったこと、高齢かつ投資経験の乏しいAさんに対して即日で本件商品を販売するに至っていること等を勘案すると、Aさんが本件商品の元本割れリスク等について十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認が尽くさ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28年12月28日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第26号
申立ての概要	不適切な対応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(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及びその際に発生した贈与税に係る損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行担当者から普通預金よりも金利がよいとの熱心な勧誘を受け、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の元本割れリスクについて十分な説明を受けていなかった。 ・また、本件商品の購入資金についてはB銀行にある私の配偶者の口座から新設した私名義の口座に移されたものであることが後でわかった。 ・その結果、私に贈与税が課税されたが、私はB銀行担当者から、配偶者の口座から私の口座へ資金を移動することや、贈与税が課税される可能性があること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さんから余裕資金について運用相談を受けたことから、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・当行担当者は、本件商品の資金は配偶者の口座からAさん自身の口座に移すとの意向があったので、Aさんの希望どおりにAさんの配偶者口座からAさん口座に資金を移動させた上で、販売に至っている。 ・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元本割れリスクについて説明を行っており、また、配偶者口座からの資金移動を受け

	ることにより、贈与税が課税される可能性があることについても十分に注意喚起を行っている。
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28年11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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きいことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成28年11月18日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	28年度(あ)第28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の勧誘を受け、B銀行担当者を信用して購入するに至った。 ・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。 ・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。 ・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等について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、Aさんからの要請を受け、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 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容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28年9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さんの保有金融資産に占めるリスク資産比率が高率であったこと及び投資経験のないAさんに勧誘する商品として本件商品が適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28年12月27日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第30号
申立ての概要	不十分な対応により解約できなかった投資信託の解約依頼時の基準価格による支払要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行担当者に対し、投資信託の解約手続を依頼したところ、B銀行担当者は、NISA口座預り分のみ解約処理を行い、特定口座預り分の解約処理を行わなかった。</p> <p>・また、別の日に、他の投資信託の解約手続を依頼したところ、B銀行担当者が解約の手続に手間どり、結局私は当日中に解約できないまま退店した。</p> <p>・このように、B銀行担当者の不十分な事務対応により、私の意図した時期に投資信託が解約できなかったのであるから、再度、私の意図した時期の基準価額で計算したうえで、支払ってほしい。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者が、Aさんから受け付けた投資信託の解約依頼につき、特定口座預り分の解約処理を遺漏したのは事実である。</p> <p>・他方、他の投資信託の解約手続については、当行担当者が手続方法を理解していなかったために投資信託を解約できなかったという事実はなく、Aさんが店頭で順番を待っている間に突然退店したものである。</p>
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> <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28年9月13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さんが契約した投資信託の特定口座預り分の解約手続に遺漏があったことにより、当日中の解約ができなかったことは事実であり、業務遂行上落ち度があったといわざるを得ないことを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が解約処理を遺漏した日の基準価額で精算するというあっせん案を提示した。</p> <p>・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28年11月14日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第31号
申立ての概要	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
申立人の属性	個人(50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、本件商品を解約し、その資金を原資に保険商品を購入することを勧められたため、当該保険商品に乗り換えた。</p> <p>・私は、保険商品への乗換時に、B銀行担当者から本件商品の損益についての説明を一切受けなかったため、乗換時に本件商品の損失が確定しないまま、本件商品に引き継がれ、その後も運用されるものと認識していた。しかし、実際には乗換時に本件商品の損失が確定してしまっていた。</p>

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ニーズを聴取し、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。 ・当行担当者は、本件商品の販売後、Aさんから運用の相談を受け、保険商品を紹介したところ、Aさんは興味を示したが、新たな資金での運用はしないという意向だったので、本件商品を解約し、それを原資に保険商品を購入する方法があることを提案した。 ・当行担当者は、本件商品解約時、Aさんに対し、本件商品の損失額を説明するとともに損失後の金額で保険商品を購入することを説明している。
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28年9月15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、本件商品の具体的な損失についてAさんが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28年11月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第32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の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、本件商品の積立回数について、私が希望していた回数より実際には多く設定されていたことから、気が付いた時点で解約した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、資産運用を検討していたAさんに対し、投資信託での運用を提案したところ、Aさんが本件商品の購入意向を示したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・本件商品については、積立回数についてAさんと話し合い、合意していたものであり、Aさんも理解していたはずである。しかし、当時のやりとりについて詳細な記録は残っていない。
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28年9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、本件商品の積立回数についての説明や認識の共有が十分ではなかったことを指摘した。

	<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28年12月1日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	28年度(あ)第35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銀行で金銭信託を保有していたところ、当該商品の満期時に、より利率のよい商品として本件商品を勧誘され、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等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さんが当行に保有する金銭信託の利率に不満を示したことから、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。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、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ており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容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28年10月11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さんの投資意向の確認が十分でなかったこと及びAさんが本件商品の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、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28年12月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第36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、資産の運用相談にB銀行を往訪した。

	<p>・私が定期的に分配金が受け取れるような商品としてどのようなものが良いかB銀行担当者に尋ねたところ、本件商品を紹介され、購入するに至った。</p> <p>・私は、分配金が増減することは知っていたが、B銀行からは元本を取り崩して分配金を受け取ることがあることについての説明を受けていない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、運用相談のため来店したAさんに対し、本件商品を含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。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。</p> <p>・当行担当者は、本件商品の説明資料にもとづき、商品内容及び元本割れリスクや元本を取り崩して支払う特別分配金についても説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</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28年10月7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、主な争点である商品内容及び元本割れリスク、並びに特別分配金にかかる説明について当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する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	28年度(あ)第37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、定期預金よりも利率がよい商品があるとして、本件商品を勧誘されたため、B銀行担当者を信用して購入するに至った。</p> <p>・私は、それまで過去に株式を保有したことはあるが、損を被ったため、元本保証のある商品で運用していた。</p> <p>・私の当時の保有金融資産からして、本件商品の購入金額は過大であった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等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>・当行担当者は、Aさんに本件商品の勧誘を行ったところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、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。</p> <p>・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったもの</p>

	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 28 年 10 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、高齢であるAさんの投資意向に本件商品が合致していたか疑問が残ること及びAさんの保有金融資産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 28 年 12 月 22 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第39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、本件商品を勧められた。私は本件商品を購入する意向はなかったが、B銀行担当者が私の印章を申込書に勝手に押印し、本件商品を購入させられた。 ・私は、本件商品購入以前に投資信託の購入経験はあり、一定の元本割れリスクは理解していた。 ・本件商品の購入手続において、私の届出印がなく、本来は改印手続が必要であったにもかかわらず、B銀行担当者は、別の印章を申込書に勝手に押印し、手続を遂行した。こうしたB銀行の対応に納得がいかない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんにはもともと投資経験があり、Aさんから投資信託の追加購入意向が示されたことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。その際、Aさんの届出印が見当たらないとのことであったが、Aさんの希望もあり、便宜的に別の印章で手続を進めた。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認しているが、保有金融資産の具体的な内訳を確認していないことは認める。 ・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元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容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 28 年 10 月 7 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、B銀行に対して、Aさんの投資意向及び保有金融資産の確認が不十分であったこと、本件商品の販売手続におけるB銀行の事務手続に不備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28年12月22日付けであっせん手続を終了した。
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	28年度(あ)第45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、本件商品を購入するためにB銀行を訪問した。B銀行担当者からは、投資信託は長期保有していれば損することはないとの説明があり、元本割れリスクのない商品であると思い、本件商品を購入するに至った。 ・私は毎月分配金が支払われているので、利益であると思っていたが、後日、それは元本の取り崩しに相当するものであることがわかった。 ・私は、B銀行担当者から投資信託商品および本件商品について説明を受けておらず、商品内容についても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"> ・当行担当者は、Aさんからの本件商品の購入希望を受けたため、販売するに至った ・本件商品の販売時に、当行担当者は、聴取及び所定の書面等により、Aさんの投資経験、保有金融資産等を確認した上で本件商品の勧誘を行っており、販売に問題はなかったと考えている。 ・当行担当者は、販売用資料及び目論見書に基づき、商品内容及び元本割れリスク等について説明を行っており、長期保有していれば損することはない、といった事実はない。 ・Aさんからは必要書類に署名・押印をもらっていることから申立人の理解度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28年10月18日にAさんとB銀行から、同年11月8日に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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成28年11月21日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	28年度(あ)第63号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び外貨建て一時払終身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	<p>・私は、B銀行担当者から、本件保険ほかいくつかの金融商品を勧誘され、購入するに至ったことは認める。しかし、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等を理解していなかった。</p> <p>・また、私は、本件投資信託については、購入した覚えがない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから、相続対策を相談されたことから、本件保険を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・また、本件投資信託についてもAさんの購入希望により販売したものである。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件各商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</p>
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> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した後、Aさんから、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成28年11月24日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第66号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、投資経験はあるものの、基本的に資産管理を配偶者に任せており、運用商品について十分な知識を持っていなかった。</p> <p>・私は、配偶者とともにB銀行を往訪したところ、新規に契約する私であれば、投資信託と定期預金のセット商品を購入した場合に定期預金金利の優遇が受けられるとの説明を受けた。</p> <p>・私は、投資信託については米国不動産投資を希望する旨を伝えており、配偶者が離席している間に行われたB銀行担当者の説明、交付された書面からも私の希望に沿っているものと思っていたが、購入後、私が希望していたものとは異なる日本不動産投資に係る商品を購入していたことが判明した。</p> <p>・B銀行担当者に指示されるがまま申込書を記入した結果、誤った商品を購入することになったものであるため、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんの資産管理をしているAさんの配偶者から、米国不動産投資による投資信託の購入希望を受けた際、分散投資として日本不動産投資開</p>

	<p>連の投資信託も勧誘したところ、Aさん及びAさんの配偶者のいずれもが後者の商品を購入したいとの意向を示した。そこで、当行担当者は、新規契約の場合には金利優遇がある定期預金とセットで購入できる旨を説明した上で、本件商品についてAさん名義による販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、両者に対し、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十分な説明を行っており、両者は分散投資の趣旨を十分に理解した上で本件商品の購入に至っており、本件商品の販売に問題はなかったものと判断している。</p> <p>・Aさんの配偶者が一時離席しているものの、商品説明時には両者とも同席しており、Aさんだけに説明しているという事実はない。</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28年12月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きいことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがなかったことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	28年度(あ)第71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信託財産留保額の返還要求
申立人の属性	個人(50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信託財産留保額の返還を求める。</p> <p>・私は、夫名義の定期預金の満期案内で自宅に訪したB銀行担当者から、安全で利回りがよいとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品について一通りの説明は受けたが、解約時に手数料(信託財産留保額)が発生することについては一切説明を受けていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・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、元本割れリスク及び信託財産留保額について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</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28年12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、本件紛争の主な争点である、信託財産留保額についての説明の有無に関する当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する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	28年度(あ)第76号
申立ての概要	説明不十分で購入・締結させられた投資信託及び遺言信託契約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	<p>・B銀行で私が購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん並びに私及び私の亡夫が締結した遺言信託契約について支払った報酬額の返還を求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件投資信託について説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク等を理解していなかった。</p> <p>・本件遺言信託契約については、亡夫は契約締結以前に既に遺言を作成していたことから、必要のない契約であったし、私も契約締結する意向はなく、契約内容も承知していなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、本件投資信託の販売に当たって、Aさんの投資意向等の確認や元本割れリスク等の説明を十分に行っており、また、本件遺言信託契約の締結に当たっても、Aさん及びAさんの亡夫の意向を踏まえ、十分な説明を行い、理解を得ているから、問題はなかったものと判断している。</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28年12月16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、本件紛争の主な争点である、本件投資信託の購入及び本件遺言信託契約の締結に至る経緯について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する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	28年度(あ)第88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	<p>・B銀行担当者に保有中の投資信託の解約を依頼したところ、誤って他の投資信託も含めて全て解約されてしまったことから、損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、保有している投資信託のうちの一つの商品について解約してほしい旨をB銀行担当者に依頼したが、B銀行担当者は、私の保有する全ての投資信託を解約するものと誤認し、本件商品まで解約されてしまった。</p> <p>・私は、本件商品についての解約申込書を作成しているが、B銀行担当者の指示通りに記入したものであって、本件商品まで解約になることに気が付いていなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんの夫から、Aさんの保有する投資信託を全て解約してほしいとの依頼を受けたため、解約に応じたものであり、Aさんの申立てには応じられない。</p>

あっせん 手続の結果	【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】 ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した後、Aさんから、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成28年12月26日付けであっせん手続を終了した。
---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以上