

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	28年度(あ)第46号
申立ての概要	不当な取扱いがあっ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2つの投資信託について、不当な解約及び解約の拒絶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、本件各商品について安全な商品で決して損はさせないとの執拗な勧誘を受け、断りきれずに購入するに至った。 ・しかし、最初に購入した商品は私に何の連絡もなく勝手に解約され、2つ目の商品は、私が解約を申し込んだにもかかわらず拒絶されたことにより、想定外の損失が発生してしまった。 ・私は、B銀行担当者から本件各商品の元本割れリスク等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、Aさんの資産運用に係る意向を確認した上で本件各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。 ・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さんの投資経験や金融資産等を確認しており、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。 ・1つ目の商品の解約については、Aさんからの申込みに従い行ったものであり、2つ目の商品についてはそもそもAさんから解約の意思表示を受けておらず、解約申込みを拒絶した事実はない。 ・当行は、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に説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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 11 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、本件各商品の解約に係る経緯については双方の主張の隔たりが大きく、あっせん委員会として事実を確認することはできないものの、B銀行に対して、Aさんの投資額がやや過大であったことは否定できず、また、リスクに係る説明も十分であったとはいえないことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあ

(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。

	<p>っせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 29 年 2 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55号
申立ての概要	不十分な説明で購入・解約させられた投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した複数の投資信託について、解約によって発生した元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた際、商品内容について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銀行担当者の損はさせないという言葉信じて、本件商品を購入するに至った。 ・銀行が把握したとする金融資産には個人資産の他に事業に関わるものも含まれており、実際の金融資産よりも過大となっている。 ・また、私は、実際に想定した以上の損害を被ることとなっ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、Aさんにすでに複数の投資経験があること、投資目的、投資意向、金融資産額を確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容や為替リスク、元本割れ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 29 年 1 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さんの金融資産の内訳や事業性資金の割合等内容の確認が十分とはいえず、その結果リスク資産比率が高率に及んだ可能性は否定できないことを問題点として指摘した。 ・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29年3月16日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第59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銀行担当者からよい商品であるとして本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・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、本件商品の購入に際して、目論見書の交付を受けていない。 ・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さんが預金利率に不満を示し、投資に興味があるという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、販売するに至った。 ・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さんの保有金融資産、投資経験及び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さんに目論見書を交付している。 ・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、本件紛争の主な争点である本件商品に関する資料交付の有無及び説明の内容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29年1月20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60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銀行担当者からよい商品であるとして本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・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、本件商品の購入に際して、目論見書の交付を受けていない。 ・B銀行担当者は、私本人ではなく、同席していた私の娘に対してのみ本件商品の説明と理解度の確認を行っていたことから、私は本件商品の商品内容及び元

	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さんの子女から、Aさんが本件商品に興味があるとして紹介された。それを受けて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。 ・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さんの保有金融資産、投資経験及び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。しかし、紹介者であるAさんの子女が同席していたこともあり、Aさん本人への説明や適合性の確認が必ずしも十分とはいえなかったことは認める。 ・当行担当者は、Aさんに目論見書を交付している。 ・当行担当者は、Aさん及び同席していたAさんの子女に対し、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、本件紛争の主な争点である本件商品に関する資料交付の有無及び説明の内容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29年1月20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87号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から本件商品を勧められたため、元本保証であることを確認した上で購入するに至った。 ・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。 ・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、特別分配金(元本払戻金)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さんから退職金を運用したい旨の意向が示されたため、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、販売するに至った。 ・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や元本割れリスク、特別分配金(元本払戻金)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	【申立受理 あっせん打ち切り】

手続の結果	<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29年1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、本件紛争の主な争点である本件商品に関する説明の有無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。
-------	---

事案番号	28年度(あ)第89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元本割れ相当額の損失補てん要求及び購入手数料の返還要求
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及び購入手数料の返還を求め。 ・私は、B銀行担当者から複数回勧誘を受け、資産を増やすという言葉信じて次々に本件各商品を購入させられた。 ・その結果私が保有する金融資産に占めるリスク資産比率は過大となった。 ・本件各商品の申込書等はB銀行担当者にいわれるがまま記載したものである。 ・私は、B銀行担当者から本件各商品の購入手数料について説明を受けた覚えはなく、購入時にどれくらいの手数料がかかるのか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さんからの往訪要請を受けたり運用状況を報告するためAさん宅を往訪した際に、本件各商品の提案をしたところ、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、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、投資経験等を確認しており、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。 ・本件各商品の購入手数料についても口頭及び書面によって十分に説明を行っている。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成29年1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、現在本件各商品には利益が生じているとはいえ、B銀行は短期間のうちにながりの頻度で本件各商品をAさんに販売したことについて全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29年3月23日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第92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契約の無効確認
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に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、B銀行担当者から、私の子供の資金をジュニアNISA口座で運用することを提案され、本件商品を勧誘されたため、購入するに至った。 ・しかし、その後、B銀行担当者から、本件商品の購入のための普通預金の払戻請求書の徴求が漏れていたとの連絡を受けた。 ・私は、本件商品の購入に至るまでに、B銀行担当者から誤った説明を受けたり、不快な対応を受けたりしたことから、B銀行が普通預金の払戻請求書の徴求を行っていないのであれば、本件商品の購入を撤回する旨を伝えた。 ・しかしながら、後日、本件商品の取引報告書が届いており、本件商品に係る取引が成立してしまっていることが判明した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに、Aさんの子息の資金をジュニアNISA口座で運用することを提案したところ、Aさんが運用を希望したため、本件商品を勧誘し、販売するに至った。 ・普通預金の払戻請求書の徴求を失念したこと、Aさんに当該書類の提出をお願いしたのは事実である。 ・しかし、本件商品に係る契約は有効に成立しているものと認識していることから、契約の無効取消はできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 事情聴取後に申立て取下げ】</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28年2月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会から、Aさんに対して、本件商品の申込時にAさんから購入意思が示されたことに争いはないこと、事情聴取時において本件商品に利益が生じていることからすると、金銭的な和解案を提示するのは困難である旨を説明したところ、Aさんは、本件商品を解約する旨、本件申立ては取り下げる旨の意向を示し、Aさんからあっせん委員会に対し、申立取下書が提出されたことから、平成29年2月13日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第93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契約の無効確認
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に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、B銀行担当者から、私の子供の資金をジュニアNISA口座で運用することを提案され、本件商品を勧誘されたため、購入するに至った。 ・しかし、その後、B銀行担当者から、本件商品の購入のための普通預金の払戻

	<p>請求書の徴求が漏れていたとの連絡を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品の購入に至るまでに、B銀行担当者から誤った説明を受けたり、不快な対応を受けたりしたことから、B銀行が普通預金の払戻請求書の徴求を行っていないのであれば、本件商品の購入を撤回する旨を伝えた。 ・しかしながら、後日、本件商品の取引報告書が届いており、本件商品に係る取引が成立してしまっていることが判明した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに、Aさんの子息の資金をジュニアNISA口座で運用することを提案したところ、Aさんが運用を希望したため、本件商品を勧誘し、販売するに至った。 ・普通預金の払戻請求書の徴求を失念したこと、Aさんに当該書類の提出をお願いしたのは事実である。 ・しかし、本件商品に係る契約は有効に成立しているものと認識していることから、契約の無効取消はできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 事情聴取後に申立て取下げ】</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28年2月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会から、Aさんに対して、本件商品の申込時にAさんから購入意思が示されたことに争いはないこと、事情聴取時において本件商品に利益が生じていることからすると、金銭的な和解案を提示するのは困難である旨を説明したところ、Aさんは、本件商品を解約する旨、本件申立ては取り下げる旨の意向を示し、Aさんからあっせん委員会に対し、申立取下書が提出されたことから、平成29年2月13日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第98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。 ・私は、B銀行担当者から安全な商品であるとして本件商品の勧誘を受けた。私は積立定期預金のようなものと思い、本件商品を購入するに至った。 ・私は、過去に投資信託を購入した経験があったことから、投資信託の一般的な元本割れリスクについては理解していたが、本件商品については、B銀行担当者から安全な商品であるとの説明があったことから、実際に損失が生じるものとは思っていなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について一通りの説明は受けたものの、元本割れリスクについては十分な説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに投資信託の勧誘を行ったところ、Aさんが興味を示し、購入を希望したため、本件商品を販売するに至った。 ・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

	<p>さんの投資意向、投資経験、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。</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 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29年2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、本件紛争の主な争点である本件商品の元本割れリスクの説明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101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を解約し、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。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから投資信託の購入を検討しているとの意向を聴取していたことから、本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、本件商品を販売するに至った。</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さんの保有金融資産、投資経験及び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 事情聴取前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会は、適格性審査の後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成29年1月16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109号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)	・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

の申出内容	<p>の補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、定期預金よりも少し利率のよい商品と思い、本件投資信託を購入するに至った。また、本件保険について、すぐに目標額を達成し、元本を上回る金額を受け取れると勧誘され、購入するに至った。 ・私は、本件各商品購入以前に株式を購入した経験があったが、家族に勧められて1度だけ取引したものであり、投資に係る知識や経験はなかった。 ・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さんに本件投資信託を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。また、Aさんから、相続対策についての相談があり、本件保険を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。 ・当行担当者は、本件各商品販売時、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。
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29年3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、本件紛争の主な争点である本件各商品の購入経緯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。

事案番号	28年度(あ)第141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、元本保証の商品を望んでいたが、B銀行担当者から強引な勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・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。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品がリスク商品であるとの説明は受けたが、商品内容や具体的な損失額については説明を受けておらず、元本割れリスクを十分に理解していなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	-
あっせん	【適格性審査前に申立取下げ】

手続の結果	・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、B銀行から答弁書が送付される前に、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成29年1月18日付けであっせん手続を終了した。
-------	---

事案番号	28年度(あ)第150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	・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銀行担当者から件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・しかし、B銀行担当者から、本件商品について説明を受けていないため、商品内容及び購入金額等について理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入する意向を示したことから、本件商品を販売するに至った。 ・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さんの保有金融資産額、投資経験及び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	【適格性審査前に申立取下げ】 ・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件商品の価額が上昇し、売却したところ利益が生じた旨の説明があるとともに、申立取下書が提出されたことから、平成29年2月28日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第151号
申立ての概要	無断で購入された投資信託等の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行は私をC証券会社に紹介し、B銀行の私名義の口座にあった資金を原資として、C証券会社の投資信託等を勝手に購入した。元の資金の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行はAさんからの指示のとおり、C証券会社へ送金を行ったにすぎず、当行では商品の説明や勧誘は行っていない。 ・C証券会社によれば、AさんはC証券会社との取引により利益を得ているとのことである。
あっせん手続の結果	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、Aさんから受領した資料によれば、Aさんの申出内容が資

料上確認することができないこと、及びC証券会社のAさんの口座の振込出金合計額は、振込入金合計額を上回っており、AさんのC証券会社での取引では利益を生じたものと認められることから、業務規程 27 条1項5号及び同条項7号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合及び経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 29 年 3 月 21 日付けであっせん手続を終了した。

以 上