

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 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	29 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)の申立内容	<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銀行担当者は、本件商品に係る説明を私の妻Cにしか行っておらず、私は何も説明を受けないまま購入するに至った。 ・ 本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験があるが、実は、Cが私の名義で行っていた取引であって商品の内容を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、本件商品の内容及び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、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、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Cさん同席のもと、Aさん本人に対し、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 30 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さんの投資意向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 30 年9月 21 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	29年度(あ)第110号
申立ての概要	不適切な対応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(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 亡夫CがB銀行で購入した投資信託について、名義変更を行い引き継ぐものと考えていたが、意思に反して解約させられたことから、相続開始時点への原状回復を求める。 私は、本件商品の相続手続について、説明を受けていない。 私は、当然に名義変更が行われるものと考えていたことから、B銀行担当者に対し、本件商品の名義変更を希望する旨を伝えていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんが保有していた本件商品の相続手続についてAさんへ説明したところ、Aさんが解約し、換金することを希望したため、本件商品の解約手続を行うに至った。 当行担当者は、Aさんに対し、相続手続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30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、Aさんが高齢者であったことを踏まえると、B銀行は本件商品の相続手続の内容についてより丁寧に説明した上で、Aさんの意向を十分確認すべき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30年8月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第117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)の申立内容	<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、私の希望に合った分配金が得られる商品であるとの説明を受け、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く、本件商品がこれほどまで大きな損失を被る商品とは思っていなかった。 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さんに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、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、

	<p>保有金融資産及び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。</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。 ・ 当行担当者が本件商品の分配金について、断定的判断の提供をした事実はない。
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 30 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商品内容等についてAさんが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 30 年9月 26 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29 度(あ)第 121 号
申立ての概要	説明不十分で購入及び解約させられた投資信託に係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<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、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銀行担当者を信用し、言われるがまま本件商品を購入及び解約した。 ・ 私は、分配金の金額のことを気にしていたにもかかわらず、B銀行担当者は本件商品の分配金について誤った金額を説明した。 ・ B銀行が把握したとする私の金融資産は、実際よりも過大となっている。 ・ 私は、B銀行担当者を信用して本件商品を購入及び解約したにもかかわらず、損失を被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、販売するに至った。なお、Aさんは、これまでに投資信託の投資経験がある。 ・ 当行担当者は、本件商品の解約に際して、断定的な判断を提供するような説明を行っておらず、Aさんが解約の意向を示したことから、解約に至った。 ・ 申立人の保有する金融資産についての確認が不十分であったことは認める。 ・ 当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容や元本割れリスク等に

	<p>ついて説明しており、問題はなかったと判断しているが、分配金について誤った金額を説明したことは事実である。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <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 30 年 7 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、Aさんの金融資産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を否定できないこと、本件商品における分配金の金額について誤った説明を行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30年9月28日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第122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補てん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<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、安定的に高い分配金が受け取れる商品であると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、投資信託の購入経験があったが、本件商品は、B銀行担当者に勧められるがまま購入したものであり、商品内容等について理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の具体的な元本割れリスクや分配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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を含め複数の投資信託を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたことから、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さんの投資意向、保有金融資産及び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。 ・ Aさんは過去に投資信託で損失を被った経験もあり、リスクについては十分理解しており、かつ過去に売買した投資信託との通算では利益を得ている。 ・ 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、元本割れリスク及び分配金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 30 年 7 月 10 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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時の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。
--	---

事案番号	29年度(あ)第125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)の申立内容	<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、妻Cから、「B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け購入する」旨の連絡を受け、私も本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行を信頼していたこともあり、B銀行担当者がCに提案する都度、私も投資信託の売買を行っていた。 ・ Cは、B銀行担当者から、本件商品は約3か月後に期限の到来する信託期間が定められていることについて、一切説明を受けていない。 ・ 私は、本件商品に損失が発生しても、長期間保有し、相場状況を見て利益が出るのを待つつもりであったため、信託期間が定められていることの説明を受けていけば本件商品を購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから、インターネット専用販売の本件商品を購入したい旨の意向が示されたことから、Cさんに対してインターネットでの購入を勧めた。 ・ AさんはCさんから連絡を受け、本件商品の購入手続を進めたが、当行担当者はこの事実を知らなかった。 ・ 本件商品はインターネット専用商品であり、Aさんは画面上に表示される説明事項等を自ら確認して判断しており、また投資意向等についても自ら入力しており、当行が関与するものではない。 ・ このため、当行担当者は、Aさんに対して本件商品に信託期間が定められていることを説明していない。
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30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、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	29年度(あ)第126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)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</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、母Cから、「B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け購入する」旨の連絡を受け、私も本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行を信頼していたこともあり、B銀行担当者がCに提案する都度、私も投資信託の売買を行っていた。 ・ Cは、B銀行担当者から、本件商品に約3か月後に期限の到来する信託期間が定められていることについて、一切説明を受けていない。 ・ 私は、本件商品に損失が発生しても、長期間保有し、相場状況を見て利益が出るのを待つつもりであったため、信託期間が定められていることの説明を受けなければ本件商品を購入しなかった。
<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、Cさんから、インターネット専用販売の本件商品を購入したい旨の意向が示されたことから、Cさんに対してインターネットでの購入を勧めた。 ・ AさんはCさんから連絡を受け、本件商品の購入手続を進めたが、当行担当者はこの事実を知らなかった。 ・ 本件商品はインターネット専用商品であり、Aさんは画面上に表示される説明事項等を自ら確認して判断しており、また投資意向等についても自ら入力しており、当行が関与するものではない。 ・ このため、当行担当者は、Aさんに対して本件商品に信託期間が定められていることを説明していない。
<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 30 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、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</p>	<p>29年度(あ)第127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(30歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</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、夫Cから、「義母DがB銀行担当者から本件商品の勧誘を受け購入する」旨の連絡を受け、私も本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行を信頼していたこともあり、B銀行担当者がDに提案する都度、私も投資信託の売買を行っていた。 ・ Dは、B銀行担当者から、本件商品は約3か月後に期限の到来する信託期間が定められていることについて、一切説明を受けていない。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品に損失が発生しても、長期間保有し、相場状況を見て利益が出るのを待つつもりであったため、信託期間が定められていることの説明をDが受けていれば本件商品を購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Dさんから、インターネット専用販売の本件商品を購入したい旨の意向が示されたことから、Dさんに対してインターネットでの購入を勧めた。 AさんはCさんから連絡を受け、本件商品の購入手続を進めたが、当行担当者はこの事実を知らなかった。 本件商品はインターネット専用商品であり、Aさんは画面上に表示される説明事項等を自ら確認して判断しており、また投資意向等についても自ら入力しており、当行が関与するものではない。 このため、当行担当者は、Aさんに対して本件商品に信託期間が定められていることを説明していない。
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30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、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	29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(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、母Cから、「B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け購入する」旨の連絡を受け、私も本件商品を購入するに至った。 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行を信頼していたこともあり、B銀行担当者がCに提案する都度、私も投資信託の売買を行っていた。 Cは、B銀行担当者から、本件商品に約3か月後に期限の到来する信託期間が定められていることについて、一切説明を受けていない。 私は、本件商品に損失が発生しても、長期間保有し、相場状況を見て利益が出るのを待つつもりであったため、信託期間が定められていることの説明を受けていれば本件商品を購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんから、インターネット専用販売の本件商品を購入したい旨の意向が示されたことから、Cさんに対してインターネットでの購入を勧めた。 AさんはCさんから連絡を受け、本件商品の購入手続を進めたが、当行担当者はこの事実を知らなかった。 本件商品はインターネット専用商品であり、Aさんは画面上に表示される説明

	<p>事項等を自ら確認して判断しており、また投資意向等についても自ら入力しており、当行が関与するものではない。</p> <ul style="list-style-type: none"> このため、当行担当者は、Aさんに対して本件商品に信託期間が定められていることを説明していない。
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30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、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	30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) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行担当者が投資信託の購入日を間違えて指定したことにより被った損失の補てんを求める。 私は、B銀行担当者に対し、本件商品を分配金決算日後の底値の価額で購入したい旨を伝え、B銀行担当者が指定した日に購入するに至った。 しかし、本件商品を購入した日の基準価額は分配金決算日より値上がりしており、底値での購入とはならず、想定しなかった損失を被った。
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。 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。 当行担当者は、Aさんに対して、本件商品の過去の実績をもとに、分配金決算日後に基準価額が下落する可能性の高い日を伝えたものの、基準価額は変動することから、いつ底値となるかは分からないことを説明した上で、Aさんが希望する日に購入手続を行った。
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30年8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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時における説明内容等について、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	30年度(あ)第25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)の申立内容	<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、毎年一定の配当があり、償還日まで保有すれば元本割れしないとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託等を購入した経験がある。 ・ 私は、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から毎年一定の配当が得られることや償還日まで保有すれば元本が保証されるといった誤った説明を受けなければ、本件商品を購入しなかった。
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さんの投資意向、保有金融資産及び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、毎年一定の配当があること及び償還日まで保有すれば元本割れしないとの説明は行っていない。 ・ 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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、本件商品は毎年一定の利回り保証があり、元本保証される商品であるとの説明を行ったかが争点となっており、この点についての事実確認が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは著しく困難であるため、本件申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 30 年7月 11日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第27号
申立ての概要	不適切な対応により解約されなかった投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行担当者に投資信託の解約を依頼したにもかかわらず、対応してくれなかったため損失が拡大したことから、当該拡大した分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、勧められるがまま購入するに至った。 ・ 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、本件商品の具体的リスク等を十分に理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者に解約する旨を伝えており、解約手続をしてくれるものと思っていたが、実際には解約手続がなされていなかった。
<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さんの投資意向、保有金融資産及び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商品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、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して複数回アフターフォローを行い、Aさんが本件商品について継続保有の意向である旨を確認している。 ・ Aさんから解約の申出があれば、解約に必要な書面を提出してもらい解約手続を行うものの、Aさんから解約の申出や書面の提出を受けていない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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30年9月10日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>30年度(あ)第28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) の申立内容</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、購入時の手数料がすぐに回収でき、半年後には利益が得られる商品であると勧誘されたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、B銀行担当者に勧められるがまま購入したものであり、商品内容等について理解していなかった。 ・ 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>	<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さんから本件商品の購入の意向が示されたことから、本件商品を販売する

	<p>に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、元本割れリスク及び分配金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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、手数料がすぐに回収できたり、半年後には利益が得られる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 30 年 9 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、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	30年度(あ)第31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) の申立内容	<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分配金を受け取れる商品であると勧誘されたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ また、B銀行担当者は、本件商品の運用状況が悪くなった時には直ちに連絡する旨の約束をした。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B銀行担当者に勧められるがまま購入したものであり、分配金の仕組みや商品内容等について理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の目論見書を受け取っておらず、本件商品の元本割れリスクや分配金についても説明を一切受けていない。 ・ 本件商品の購入後、運用状況が悪くなっていたにもかかわらず、B銀行担当者から連絡はなかった。
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、本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたことから、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さんの投資意向、保有金融資産及び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、元本割れリスク及び分配金について十分な説明を行っており、説明内容に問題はな

	<p>かったものと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品の運用状況が悪くなった際に、直ちに連絡するといった約束はしていない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、定期的に本件商品に係るアフターフォローを行っていた。
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 30 年 9 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、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 30 年 9 月 21 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第32号
申立ての概要	不十分な対応により損失を被った投資信託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) の申立内容	<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、解約により受領できなくなった分配金に係る損害賠償及び精神的慰謝料を求める。 ・ 私は、夫から勧められて本件商品を購入するに至った。 ・ B銀行担当者は、本件商品に損失が出たら、すぐに私に連絡をして損失を最小限にする旨を約束したが、連絡が来たときにはすでに多額の損失となっていたことから、本件商品を解約した。 ・ 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さんから本件商品を購入したいとの意向が示されたことから、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さんの投資意向、保有金融資産及び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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して適切なアフターフォローを行っており、販売後の対応に問題はなかった。 ・ 本件商品に損失が生じていないことから、Aさんの申し出に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件商品に係る損益を通算するとAさんに経済的損失が発生していることを認めることができず、経済的損失が認められない以上、損失

	<p>補てんのほか、損害賠償や精神的慰謝料の支払いを求める申立ては、申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかであることから、本件申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)及び8号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 30 年 7 月 23 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	30 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(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、勧められるがまま購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の分配金等の商品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。
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、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分配金等の商品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	<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30年9月25日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30 年度(あ)第 44 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)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、別の投資信託への乗換えを勧められ、言われるがまま乗換えを繰り返した結果、損失が生じた。
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その都度確認しており、継続的な販売に問題はないものと判断した。

	<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。 ・ 当行は、Aさんとの投資信託に係る損益を通算した場合、Aさんに経済的損失が生じていないことから、Aさんの申し出に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行との投資信託の取引を通算するとAさんに経済的損失が発生していることを認めることができないことから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(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 30 年8月 17 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第54号
申立ての概要	不十分な対応で契約及び解約できなかった投資信託とNISA口座に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行に対し、NISA 口座の開設及び投資信託の購入を依頼したところ、B銀行は NISA 口座の開設のみ対応し、投資信託の購入手続を行っていなかったため、投資信託が購入されていれば利益を得られたはずであることから、その逸失利益について賠償を求める。 ・ その後、私は他行で NISA 口座の開設とその口座での投資信託の運用のため、B銀行に対して NISA 口座の解約を依頼したがB銀行は速やかに対応しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからの投資信託の口座開設の依頼にもとづき、口座開設の手続を行ったが、投資信託の運用及び NISA 口座の開設の依頼は受けていない。 ・ NISA 口座については、後日、Aさんから郵送で申込書類が送付されたことから口座開設の手続を行っている。 ・ 当行担当者は、Aさんから依頼されたNISA口座の解約については遅滞なく行っており、当行担当者の対応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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立てについて、本件紛争の核心となる前提事実は、①申立人は投資信託の運用を相手方に依頼する手続をしたのか、②平成 30 年5月下旬ころ他行でNISA口座を開設できなかった理由は何か、の2点にあるところ、当事者から提出された書面その他の証拠によっては、この前提事実を認定することが困難であり、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ことから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成30年9月10日付けであっせん手続を終了した。

以上