

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 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	29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(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、本件商品の勧誘を受け、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、いつもB銀行担当者の助言どおりに売買を行っていたため、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品に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、本件商品を長期間保有し、相場状況を見て売却する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、Aさんからの資産運用の相談の中で、インターネット専用商品である本件商品の概要を説明したところ、Aさんが購入を希望したため、インターネットでの購入を勧めた。 ・ Aさんの親族がインターネットでの購入手続をする際、投資意向、保有金融資産、投資経験等を入力しており、入力内容は本件商品の販売基準を満たしており、問題はなかった。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、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が、本件商品はインターネット専用商品であるため、商品内容を説明することは不要であり、本件商品の販売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>【申立て受理→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、本件商品には購入に当たり重要な判断要素となる信託期間の定めがあったにもかかわらず、その説明をしなかったことは購入の判断に重大な影響を与えるものであり、大きな問題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

(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>あ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 30 年 10 月 11 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	29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(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、本件商品の勧誘を受け、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、いつもB銀行担当者の助言どおりに売買を行っていたため、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品に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、本件商品を長期間保有し、相場状況を見て売却する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、Aさんからの資産運用の相談の中で、インターネット専用商品である本件商品の概要を説明したところ、Aさんが購入を希望したため、インターネットでの購入を勧めた。 ・ Aさんの親族がインターネットでの購入手続をする際、投資意向、保有金融資産、投資経験等を入力しており、入力内容は本件商品の販売基準を満たしており、問題はなかった。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、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が、本件商品はインターネット専用商品であるため、商品内容を説明することは不要であり、本件商品の販売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>【申立て受理→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 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、本件商品には購入に当たり重要な判断要素となる信託期間の定めがあったにもかかわらず、その説明をしなかったことは購入の判断に重大な影響を与えるものであり、大きな問題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、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 10 月 11 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第115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、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、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、いつもB銀行担当者の助言どおりに売買を行っていたため、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品に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、本件商品を長期間保有し、相場状況を見て売却する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さんからの資産運用の相談の中で、インターネット専用商品である本件商品の概要を説明したところ、Aさんが購入を希望したため、インターネットでの購入を勧めた。 ・ Aさんはインターネットでの購入手続の際、投資意向、保有金融資産、投資経験等を入力しており、入力内容は本件商品の販売基準を満たしており、問題はなかった。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、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が、本件商品はインターネット専用商品であるため、商品内容を説明することは不要であり、本件商品の販売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>【申立て受理→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、本件商品には購入に当たり重要な判断要素となる信託期間の定めがあったにもかかわらず、その説明をしなかったことは購入の判断に重大な影響を与えるものであり、大きな問題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、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10月11日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第124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)

<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、本件商品の勧誘を受け、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るが、いつもB銀行担当者の助言どおりに売買を行っていたに過ぎず、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 本件商品を購入するに当たっては、B銀行担当者がインターネット上の操作を全て行い、私は最後に確認ボタンを押すだけであった。 ・ 私は、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、本件商品を長期間保有し、相場状況を見て売却する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。
<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、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、Aさんに対してインターネットでの購入を勧めた。 ・ Aさんから、インターネットでの購入手続に係る操作補助の依頼を受け、当行担当者は補助をしたが、画面内容を確認してもらいながら、Aさん自身が投資意向、保有金融資産及び投資経験の入力並びに商品内容等の確認をして手続を進めたものであり、当行担当者が勝手に購入手続を進めたものではない。 ・ 当行担当者は、AさんがAさんの家族に対して本件商品を購入するよう連絡したことは知らなかった。 ・ 当行担当者は、本件商品がインターネット専用商品であるため、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>【申立て受理→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、B銀行に対して、本件商品の購入に当たり、Aさんから依頼を受けてインターネットでの購入手続に係る操作補助をした際に本件商品の信託期間について説明する機会があったと考えられることから、その点について問題がなかったとは言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 30 年 11 月 22 日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>30年度(あ)第6号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不十分な説明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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)</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。

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 私には、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・ 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、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>【申立て受理→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 9 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、本件商品の内容、元本割れリスク等について、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さんに損失の一部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 12 月 7 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第7号
申立ての概要	説明不十分で解約・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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で乗り換え、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、保有していた投資信託の含み損を取り戻すため本件商品に乘換えたほうが良いとの勧誘を受けたことから、保有していた投資信託を解約し、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等について十分な説明を受けていない。 ・ B銀行担当者の私の不安感を煽った乗換え勧誘は不適切な販売方法である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、投資信託の乗換え先とし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

	<p>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、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の、本件商品への乗換えを提案した際、Aさんの投資意向をより丁寧に把握すべきであったと考えている。 ・ 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、元本割れリスク等について十分な説明を行っているが、本件商品への乗換え勧誘時、保有していた投資信託の損失額について丁寧に説明すべきであったと考えている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 8 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、B銀行に対して、本件商品への乗換えを勧誘した際、Aさんが解約によって被る損失額の説明が不十分であったこと等を指摘した。 ・ 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 10 月 31 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第8号
申立ての概要	不適切な説明により投資信託の解約が遅れたことに伴って生じた税負担の補てん要求
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銀行担当者からの誤った説明が原因で、投資信託の解約が遅れたことにより負担させられた税金相当額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の解約手続について誤った説明を受け、解約が遅れたことにより、その年に予定していた本件商品の譲渡損と他の投資信託の譲渡益との損益通算ができなくなった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の解約手続について正しい説明を受けていれば、不要な税金を支払うことはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、本件商品の解約手続について誤った説明を行ったことは事実であるが、Aさんは本件商品の譲渡損について、Aさんが他の金融機関で保有中の投資信託で譲渡益を得た場合、損益通算が可能な状態にあった。 ・ 当行が当該税金相当額を補てんすれば、Aさんは税制上のメリットを二重で享受することとなる可能性があることから、Aさんの申出には応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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9

	<p>月5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、B銀行が本件投資信託の解約について誤った説明をしたことにより、Aさんが平成 29 年の損益通算に本件商品の譲渡損を算入することができず不要な税金が発生したこと、本件商品の譲渡損について税制上のメリットを享受できる状態が続いているものの、当該税金相当額が基本的には本件における損失と認識できることを指摘した。 ・ 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 30 年 12 月 4 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	30年度(あ)第10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(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私の亡母Cが、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。 ・ C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。 ・ Cは、本件商品購入時に認知症を発症しており、B銀行担当者から本件商品に係る説明を受けても理解できていなかったはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産運用の相談を受け、本件商品を含む複数の投資信託を紹介したところ、Cさんが本件商品に興味を示したことから、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Cさんからの聴取等により、Cさんの保有金融資産及び投資経験について確認しており、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、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の説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・ 本件商品販売時、Cさんとの会話は成立していたことから、Cさんの理解度を確認しながら販売しており、Cさんが認知症に罹患していることは、当行担当者との応対からはうかがえなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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9月 19 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、Cさんが高齢者であることに鑑みれば、本件商品の商品内容及び購入額について、より慎重な説明や判断、対応を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銀行が損失の一部を負担するというあっせん

	<p>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 30 年 11 月 7 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	30年度(あ)第13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"> ・ 被成年後見人Cが、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。 ・ Cは、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、言われるがまま購入するに至った。 ・ Cは、本件商品購入時に、既に認知症を発症しており、B銀行担当者から本件商品に係る説明を受けても理解できていなかったはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産運用の相談を受け、運用商品を紹介したところ、Cさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Cさんからの聴取等により、Cさんの保有金融資産及び投資経験について確認しており、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さんに対して、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等の説明を行っており、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、本件商品販売時、Cさんとの会話が成立していたことから、Cさんの理解度を確認しながら販売しており、Cさんが認知症に罹患していることはうかがえなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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 9 月 19 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、Cさんが高齢者であることに鑑みれば、本件商品の内容及び購入額について、より慎重な説明や判断・対応を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C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 12 月 3 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第38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等の損失補てん要求
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銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額等の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、利率のよい安全な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、本件商品の購入以前に、外貨定期預金を購入した経験はあるが、投資信託に係る知識は乏しかった。 ・ 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、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、元本割れリスク等について説明を行っており、説明内容におおむね問題はなかったものと判断している。 ・ 同時預入により優遇金利が適用される定期預金の利息と通算するとAさんには経済的利益が発生している。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て受理→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 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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入時の説明内容について、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、あっせん手続を打ち切った。

<p>事案番号</p>	<p>30年度(あ)第43号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な対応により解約させられた投資信託に係る損害賠償請求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(80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について、解約申込書を速達で郵送したが直ちに 対応してもらえなかったうえに、私の了承もないまま解約処理が実行されたこと から、直ちに解約処理がされていた場合の解約金額と、実際の解約金額との差 額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に指示されたとおり、本件商品の解約申込書に日付を記 入せずに郵送した。 ・ 当該解約申込書の郵送後、しばらくしてB銀行担当者から連絡があったが、そ の際に私が解約処理を了承する旨の回答はしていない。
<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、Bさんが郵送で本件商品の解約処理を希望されたことから、 解約申込書と速達の記載のある返信用封筒をAさんに送付した。 ・ しばらくしてもAさんから解約申込書が送付されてこなかったため、当行担当

	<p>者からAさんに確認の連絡をした際、当行担当者は休暇に入る旨を伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者の休暇中にAさんから解約申込書が郵送で当行に到着していたところ、当該郵送が普通郵便として配達されてきたこともあり、郵送物が開封されず本件商品の解約処理はされなかった。 ・ 当行担当者が休暇明けに当該郵送物を開封したところ、解約申込書の日付や商品名が記入されていなかったことから、Aさんに対して連絡し、本件商品の解約意向を確認し了承を得たうえで、解約処理を行った。 ・ 当行担当者が、郵送での投資信託解約手続について、Aさんに送付しなければならない書面を送付せず行内ルールに沿った対応が出来ていなかったこと及び当行において郵送物の処理に係る対応に問題があったことは認める。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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 10 月 23 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、本件商品の郵送での解約手続に係る対応等に問題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 30 年 12 月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第52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(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は国債なので損をすることはなく、1年後には一定の利益が得られる商品であるとして、本件商品を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、他の金融機関で外国債券等の購入経験があったが、商品内容やリスク等について理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品に係る資料を受け取っておらず、商品内容及び元本割れリスク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、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さんの投資意向、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。 ・ Aさんは他の金融機関で外国債券等の投資経験があり、元本割れリスクにつ

	<p>いては十分理解していた。</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、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。 ・ Aさんは、本件商品の購入と同時預入により優遇金利が適用される定期預金を作成しており、それにより一定の利息を得ている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 12 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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30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、本件商品について、基準価格が毎年1月1日時点で1万円にリセットされるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、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、本件商品を紹介したところ、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、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、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>【申立て受理→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 12 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、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69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(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、利率の良い定期預金のような商品だと認識したことから、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、本件商品の内容について一通りの説明を受けたものの、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さんの定期預金が満期を迎えることから、他の運用商品とし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さんの投資意向、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、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>【申立て受理→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12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、事情聴取時、Aさんに対し質問を行ったところ、Aさんの反応が、内容を理解したようなものではなく、また、自らの言葉で回答できず、主に同席していた補佐人が回答していたことから、Aさんに十分な判断能力がなく、あっせんを行うのに適当ではない事実が認められると判断し、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第80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(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損失額(元本割れ相当額)について、解約申込日にB銀行担当者から説明を受けた金額と、解約時の実際の金額との差額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から説明を受けた損失額であれば解約しても良いと考えていたのであり、実際の損失額の説明を受けていれば解約することはなかった。

<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さんから本件商品を解約する旨の意向が示されたことから、解約手続を受け付けた。 ・ 当行担当者は、解約申込日にその時点における損失額、及び解約までに本件商品の基準価額が変動する可能性があり損失額も変動することを説明しており、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>	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、AさんがB銀行に対し本件商品の解約申込を行った際に、当該解約申込日から解約約定日までの間における基準価額の変動によりAさんの損益が変動し得ることについて、B銀行に説明不足があったかどうか、及び、仮に説明不足があったとした場合に、そのことに起因してAさんに損失が生じたといえるかが争点となるが、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 11 月 26 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 85 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に係る損害賠償請求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、本件商品購入申込時にB銀行担当者から、約定日は購入申込日当日であり、購入価額も当日の金額となる旨の説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ しかし、実際の約定日は購入申込日の翌営業日であることがわかった。 ・ 購入申込日より約定日の方が本件商品の基準価額は上がっており、私は想定していたよりも余計に金額を負担する結果となった。 ・ よって、実際の購入価額と、本件商品申込時に説明を受けた購入価額との差額の支払いを求める。
<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さんは購入を希望し、自らインターネットで購入している。 ・ 当行担当者が、Aさんに対し本件商品の約定日について誤った説明をした事実はなく、また本件商品の販売に当たっては、インターネット上の取引確認画面で約定日の表示をしており、Aさんが誤解するような表示とは考えられない。 ・ また、本件商品は購入申込日の翌営業日に約定されるところ、Aさんが本件商品購入申込時の基準価額によって購入することは不可能であったのであり、購入申込日とその翌営業日の基準価額の差額分を逸失利益ということはできない。よって、当行は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>【申立て不受理】</p> <p>・ あっせん委員会は、本件申立ては、約定日に関するB銀行の説明内容が紛争の核心となる事実となるところ、本件商品に係る交付目論見書には購入価額が申込受付日の翌営業日の基準価額である旨記載されているほか、誤った説明の存否についての主張が対立している状況にあることからすると、本あっせん手続において、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 11 月 27 日付けであっせん手続を終了した。</p>
---------------	---

以上