

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第122号
申立ての概要	誤った説明を受けて購入させられた投資信託の契約取消しまたは購入に係る手数料相当額の返還要求
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"> <li>・ B銀行担当者から誤った説明を受け購入した投資信託の契約取消し又は購入に係る手数料相当額の返還を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者からNISA口座で本件商品を購入できるとの説明を受け購入したが、NISA口座は開設できておらず、特定口座預りとなってしまった。</li> <li>・ B銀行担当者が正しい説明をしていれば、私は本件商品を購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者が当初誤った説明を行ったことは事実であるが、Aさんが本件商品を購入する前に訂正し、NISA口座が開設されていないことを説明している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年3月25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、Aさん及びB銀行に対して、B銀行担当者が当初NISA枠の利用が可能であるとの誤った説明を行ったこと、その後、利用できない旨をAさんに一応説明したものの、Aさんが正しく理解していなかったことを踏まえると、B銀行はAさんに対し、より丁寧かつ明確な説明を行う必要が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>・ 2019年7月3日付けで和解契約書を締結した。</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。

事案番号	平成30年度(あ)第124号
申立ての概要	不適切な対応により解約できなかっ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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託の解約について、私が依頼したとおりのアフターフォローをしてもらえなかったことから、依頼通りにB銀行が対応してくれていたなら実現したはず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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に本件商品の運用損益率が一定の水準になった時点で連絡するよう依頼し、B銀行担当者も承諾したにもかかわらず、これを怠り、依頼どおりの対応を行わなかった。</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さんに対し、マーケット全体の動きをチェックしているので、相場が大きく変動するようなら連絡する旨回答したが、日々の値動きをチェックし運用損益率が一定の水準に達したら報告する旨の約束は行っていない。</li> <li>・ 当行担当者がAさんの意向の確認を十分行え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>【申立て受理→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、2019年3月25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さんの意向を十分把握しないまま対応したのではないかとの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>・ 2019年7月16日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第134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"> <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銀行からアパート購入費用を借り入れており、固定金利適用期間満了時に繰上返済を希望したが応じてもらえなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、勧誘を受け、繰上返済のために準備した資金で、言われるがまま本件商品を購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんからアパートローンの繰上返済の相談を受け、返済手続について説明するとともに、資産運用商品での運用も一案であることを提案したところ、資産運用商品に興味を示したため、繰上返済は行わず、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・ 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、</li> </ul>

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年4月23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、繰上返済の意向の確認をより慎重にすべきであったこと、本件商品の購入に当たり十分に検討期間を設けなかったこと、本件商品につきB銀行担当者が投資判断を歪めた可能性を否定できないこと、購入費用が余裕資金であったか疑いが残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>・ 2019年7月23日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第号135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"> <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、本件商品を提案され、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、少額の投資信託を購入した経験はあったが、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。</li> <li>・ 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、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>・ 当行担当者は、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。</li> <li>・ 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。</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商品の内容、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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年4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、B銀行に対して、本件商品の商品内容等についてAさん</li> </ul>

	<p>が十分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。</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>・ 2019年8月2日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	平成30年度(あ)第143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"> <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、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験がなく、投資に係る知識が乏しかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に対して、ローリスク・ローリターンの運用商品を希望する旨を伝えていたが、本件商品はリスクの高い商品であった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について理解できるほどの十分な説明を受けておらず、多額の損失が発生する商品であることを理解していなかった。</li> <li>・ 本件商品購入後、B銀行担当者から、本件商品に係るアフターフォローはほとんどなかった。</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、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。</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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん案受諾後に打ち切り】</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、2019年5月13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さんの投資意向の確認が十分であったとはいえないこと、Aさんに対し具体的にリスクを実感できるほど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。</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銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、Aさんがあっせん案の前提となる条件を履行しなかったことから、2019年8月2日付け</li> </ul>

	であっせん手続を打ち切った。
--	----------------

事案番号	平成30年度(あ)第144号
申立ての概要	不適切な対応により損失を被った投資信託に係る損失補てん要求
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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託について、運用状況が悪くなった際にB銀行担当者から連絡がなく、解約できずに損失が拡大したことから、当該損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、運用が好調な商品であるとの説明を受けたことから、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投資信託を購入した経験がなかったことから、B銀行担当者に対して、本件商品の運用状況に係るアフターフォローを依頼していた。</li> <li>・ 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銀行担当者からのアフターフォローはなかった。</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、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。</li> <li>・ 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する約束はしていなかったものの、アフターフォローができていなかった期間があったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年5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、本件商品に係るアフターフォローが十分ではなか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>・ 2019年8月30日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第147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)	<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> </ul>

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、本件商品が投資信託であることを理解しないまま、本件商品を購入するに至ったが、本件商品が投資信託であると理解していたら、購入しなかった。</li> <li>・ 私には、本件商品購入以前に、証券会社で株式や投資信託を購入した経験はある。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容等について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>・ 当行担当者は、本件商品を含む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、販売するに至った。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年5月30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、本件商品の内容等について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、Aさんのリスク資産比率の検証が十分であった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>・ 2019年8月16日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第148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"> <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の右上がりの実績カーブを示され、運用状況を確認できたことから、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験がなく、投資に係る知識は乏しかった。</li> <li>・ 私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、B銀行担当者から、商品内容や元本割れリスクの説明を受けたかどうかは覚えていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから、保有していた本件外商品が満期を迎えたことから運用の相談を受け、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 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</li> </ul>

	<p>のと判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者は、申立人が主張するような右上がりの実績カーブについて、心当たりがない。</li> <li>・ 当行担当者は、一通りのアフターフォローを行っている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年5月10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さんに投資信託の購入経験がなかったことを踏まえると、Aさんの保有金融資産及び投資可能金額の確認を慎重に行うべきであったこと、また、本件商品購入後にAさんに対して運用状況等のアフターフォローを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>・ 2019年7月26日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第151号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた複数の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"> <li>・ B銀行で過当取引により購入させられ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銀行担当者から、取引金額も知らされずに本件商品を複数回購入させられ、定期預金も解約させられていた。</li> <li>・ 私は、亡き夫Cと共に他の金融機関で投資信託等のリスク商品を購入しており、投資信託が定期預金とは異なる商品であることは理解していたが、B銀行担当者は、本件商品に分配金が出るという説明だけで、元本割れリスクや元本を取り崩して分配金が出ること等の重要な説明をしていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、他の金融機関で長年複数のリスク商品を購入した経験があり、十分な知識と経験を有していたので、都度Aさんのニーズにあった商品を提案し、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに取引金額を伝えないまま無断で売買したことは一切なく、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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんが高齢者であることから、家族の同席を求めたが断られた。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、販売・解約の都度、所定の資料を用いて、それぞれの商品内容、元本割れリスク、元本を取り崩して分配金が出ること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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年6月5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、高齢者であるAさんに販売するに当たり、申立人の理解度の確認をもう少し慎重に行うべきであったこと、高齢者にとって相応しくない取引が繰り返されていたこと等について問題がなかったとは言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>・ 2019年8月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第153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"> <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、これまでもB銀行及び他の金融機関で、投資信託等リスク性商品の購入経験がある。</li> <li>・ 本件商品については、B銀行担当者から一定程度の損失が発生するリスクがあるとの説明は受けたが、販売担当者から最終利回りの数字を強調されたため、運用期間中には下落もあり得るが、最終的には必ず最終利回りが確保される商品と理解した。また、今回発生したような多額の損失が発生するとまでの説明は受けていない。</li> <li>・ 本件商品を購入したことで、リスク資産比率は高いものとなった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、当行で複数のリスク性商品を購入して相応の収益を得ており、また、投資信託での損失も経験している。</li> <li>・ 今回も複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を選択したことから、販売するに至った。</li> <li>・ 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ている。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんが高齢者であることから、家族の同席を求め、本件商品の購入により生活に支障がないこと等を確認し、また、熟慮期間を設けた上で販</li> </ul>

	<p>売している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、参考指標の一つとして掲載されている債券の最終利回りを強調した事実はない。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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年6月4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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、2019年7月4日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第161号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかった投資信託に係る損失補てん要求
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"> <li>・ B銀行に投資信託の解約を申し出たが拒否され、解約時期を逸したことによって損失が拡大したので、その補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から勧誘を受け、言われるがまま本件商品を購入したが、本件商品が元本割れリスクのある商品であることは理解していた。</li> <li>・ 私は、本件商品に損失が発生していることを知り、市況が好転したら解約することを考えていたところ、1年以上経過後に好転したことからB銀行に解約を申し出たが、応じてもらえなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんはこれまで当行から投資信託を購入していたが、当行担当者は商品の販売前または販売後に、以前当行に勤務していた長女のCさんに対してその旨の報告をしていた。また、AさんはCさんから投資信託等についてのアドバイスを受けていたことから、経験・知識は問題なかった。</li> <li>・ 当行担当者は、顧客からの解約の申出があった場合、当該時点の損益状況等を説明した上で顧客に判断してもらい、その判断に沿った手続を取ることにしている。本件も、同様の取扱いを行っており、当行担当者が、Aさんからの解約申出を拒否した事実はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年6月17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、本件商品の解約時における対応について問題がなかったとは言い切れ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> </ul>

	・ 2019年8月19日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	平成30年度(あ)第168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"> <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、勧誘を受け、言われるがまま本件商品を購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、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。</li> <li>・ 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。</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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年7月19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、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。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第171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"> <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、これまでもB銀行及び他の金融機関で、投資信託等のリスク商品を購入した経験はある。</li> <li>・ 私は、説明を聞いても理解できないため、B銀行担当者から勧められるがまま本件商品を購入した。</li> <li>・ これまでは損失が発生することはほとんどなかったが、B銀行の担当者が交代してから大きな損失が発生するようになった。</li> <li>・ 本件商品については一定程度の損失が発生するリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から多額の損失が発生するとの説明はを受けていない。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、これまでも当行で多数の投資信託等を購入しており、本件商品による損失を加味しても、通算ではかなりの運用益を得ている。また、投資信託での損失は過去にも何回か経験されている。</li> <li>・ Aさんは株式相場や為替相場について熱心に勉強し、毎回自ら購入する商品を選択した上で当行に来店しており、本件商品の販売の際にも同様であった。</li> <li>・ 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。</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。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て受理→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、2019年7月2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、Aさんに本件商品を販売するに当たり、リスク資産比率の検証が十分であったとはいえない点を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し、一定の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ため、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2019年8月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>平成31年度(あ)第1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(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<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、これまでB銀行や他の金融機関で、投資信託、株式、外国債券等のリスク商品を購入してきた。これまでB銀行の担当者Cさんは投資信託の売買のタイミングを教えてくれて利益を得てきたので、本件商品を購入した。</li> <li>・ しかし、B銀行の担当者がDさんに代わり、本件商品の価格に影響する情報の提供や今後の見通しのアドバイスをしてくれず、一時値を戻した際に売るタイミングを逃し、大きな損失が発生した。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、当行や他行で長年、複数のリスク商品を購入して相応の収益を得ているなか、Aさんの投資意向に沿った商品として、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。</li> <li>・ 他のリスク商品販売時同様、本件商品販売時も、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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者のC及びDの両名ともに、本件商品の価格に影響する情報を提供しているが、その情報をもとに売買を促すといった断定的判断の提供や誘導はしていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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」と受理し 2019 年8月9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、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。</li> </ul>

事案番号	平成 31 年度(あ)第4号
申立ての概要	説明不十分で購入・解約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(80 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託及び解約させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に指示されるがまま、保有していた保険商品を解約させられ、投資信託を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、以前から、リスク商品の購入・解約の経験はあったが、全てB銀行担当者から提案されるがまま売買を行っていたものであり、自発的に行ったものはない。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、投資信託の内容、元本割れリスク等及び保険商品の解約に係るデメリット等について理解できる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>・ 当行担当者は、Aさんに対して、保有している保険商品の運用状況を説明したところ、Aさんから保険商品を解約する旨の意向が示されたことから、解約手続の方法について説明を行った。また、Aさんから解約後の運用についての相談を受け、運用商品を紹介したところ、Aさんが投資信託の購入を希望したため、投資信託を販売するに至った。</li> <li>・ 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、投資信託及び保険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、Aさんに対し、所定の資料を用いて投資信託及び保険商品の内容、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。また、保険商品の中途解約について、元本割れする可能性があることも説明している。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行におけるAさんの運用商品に係る損益については、全ての取引を通算すると利益を得ている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年8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、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。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(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)の申立内容	<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、本件商品の購入金額からまず手数料が引かれることについて説明を受けていない。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について元本割れは実質的になく、利益が得られるとの説明を受けた。</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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、元本割れリスク、手数料の具体的な金額等について十分な説明を行っており、また、利益目標について説明したが、その際に利益目標は確定したものではないことも説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ Aさんは、すでに本件商品を解約しており、利益が出ている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2019年9月13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、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。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第3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"> <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>・ 私は投資意向がなかったが、B銀行担当者から、本件商品は元本割れリスクの低い商品であるとの説明を受け、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容について説明を受けたが、短時間のことで、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。</li> <li>・ 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。</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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→事情聴取前に申立て取下げ】</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、2019年8月15日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第7号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかっ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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行担当者から、保有している投資信託の運用状況についての説明を受けた際、多少の損失が発生していた。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に本件商品を解約する意向を伝え、解約してくれたと思っていたが、実際にはB銀行担当者は解約手続をしていなかった。</li> <li>・ その後、結局解約はしたものの、当初解約を依頼した時よりも損失が拡大してしまったことから、当該損失の補てんを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者が本件商品の運用状況を説明した際に、Aさんから解約の意向は示されておらず、また、解約手続に必要な書面の提出も受けていない。</li> <li>・ Aさんは、本件商品の解約以前にも当行で投資信託の購入・解約手続を行っており、投資信託の解約には解約に係る書面の提出が必要であることを理解しているはずである。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件申立てについて、AさんがB銀行に対し本件商品の解約の意向を示した事実の有無が争点になるところ、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当該事実の有無を確認することが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</li> </ul>

	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2019年7月18日付けであつせん 手続を終了した。
--	--

以 上