

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第163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等の元本割れ相当額の損失補てん等の要求
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等の元本割れ相当額の損失補てん等を求める。 ・ 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、株式の購入経験はあったが、相手方との取引を開始する前、株券が電子化された際に株式の取引はすべて終了していた。 ・ 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。また、Aさんが高齢者であったことから、当行担当者からAさんに対して家族の同席を求めたが、Aさんはこれを拒否した。
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、2019年7月18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、Aさんが高齢者であることに鑑みれば、取引をするに当たってより丁寧にAさんの意向を確認すべきであったこと及びリスク資産比率がきわめて高率になっている時期が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。 ・ 2019年10月1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	平成30年度(あ)第175号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託等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等の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に、保有していた国債を勝手に解約され、本件商品を購入させられた。 ・ 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さんに対し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。 ・ 当行担当者が、勝手にAさんの国債を中途換金したり、本件商品を購入したりした事実はない。
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、2019年8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、Aさんの保有金融資産からしても非常に多額の資金を本件商品に投資していることに鑑みれば、投資信託の初心者で、かつ高齢であるAさんに対する配慮が十分なされていたかどう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。 ・ 2019年12月2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176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銀行で購入した多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。 ・ 養老保険契約の満期が到来し、B銀行の口座に満期保険金の入金を受けた後に、B銀行担当者から強い勧誘を受け、言われるがまま本件各商品を多数購

	<p>入させられ、保有金融資産の多くを本件各商品の購入に充てさせられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お小遣い程度が入ればいいと考えて、本件各商品を購入し、銀行は証券会社とは違うと思って安心して任せていたが、このような大きな損が出るとは考えてもいなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、家族の同席を求められることもなく、他の保有金融資産の状況について質問を受けた覚えもない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、長年複数のリスク商品を購入した経験もあり、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。 ・ 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、本件各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さんが高齢者であることから、度々、家族の同席を求めたが断られた。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、販売の都度、所定の資料を用いて、本件各商品の内容、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、2019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、高齢者であるAさんに販売するに当たり、Aさんの保有金融資産の確認をもう少し慎重に行うべきであったこと、家族の同席をもう少し強く求めるべきであったこと、熟慮期間の設定依頼や約定後の確定連絡をより徹底して行う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。 ・ 2019年11月20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177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"> ・ 私が成年後見人となったCさんの夫であり、数年前に死亡したDさんが、B銀行で購入した多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。 ・ Dさんは、取引時、無職であり、年金収入で生活していた。B銀行が確認したと主張するほどの金融資産を保有していなかった。 ・ Dさんは、B銀行と投資信託取引を行うまで、他に投資経験もなく、十分な知識や経験を有してはいなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ Cさんは施設に入居しており、Dさんは同居の親族はおらず、金融商品の購入について相談できる家族はいない状況であったため、B銀行は、取引のリスクや説明内容について十分に理解の確認を行うべきであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Dさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Dさんが購入を希望したため、販売するに至った。その後も、都度Dさんのニーズにあった商品を提案し、D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、Dさんからの聴取及び所定の書面により、D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、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Dさんが高齢者であったが、同席できる家族がいなかったため、当行の役席者が同席してDさんの理解度を確認した上で販売した。 ・ 当行担当者は、Dさんに対し、販売の都度、所定の資料を用いて、本件各商品の内容、元本割れリスク、手数料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、2019年9月6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、高齢者であるDさんに頻回に販売した本件各商品が、Dさんの理解度、金融知識・投資経験等、適合性原則の観点からDさんに相応しい取引であったとは言えないこと、Dさんの保有金融資産の確認が十分であ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。 ・ 2019年11月26日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成31年度(あ)第6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、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。
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

	<p>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、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、2019年8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、投資経験のないAさんが本件商品を購入するに当たり説明時間が極めて短く、元本割れリスク等について十分に理解させるだけの説明が尽くされたか疑問が残ること、発生する可能性がある損失額についての具体的な説明が不足していたこと、余裕資金の確認が十分行われていなか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。 ・ 2019年11月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(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購入金額の返還要求
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購入金額の返還を求める。 ・ 私は、本件商品に元本割れが生じた場合は連絡するようにB銀行担当者と約束をして、本件商品を購入するに至った。 ・ 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、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。
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。 ・ 当行担当者は、本件商品に元本割れが生じた場合にAさんに連絡するとの約束はしておらず、Aさんに対してアフターフォローを実施した記録は残っていない。
あっせん	【申立て受理→和解契約書の締結】

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、2019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、Aさんに対するアフターフォローを一定期間実施していなかった可能性があること、Aさんの意向の確認が十分でなか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。 ・ 2019年11月15日付けで和解契約書を締結した。
-------	---

事案番号	令和元年度(あ)第12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、病気により判断能力が低下していたが、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。 ・ 本件商品の原資は、施設に入居するための資金であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、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たが、その際のAさんとの会話は違和感なく成立しており、Aさんの判断能力が低下しているとは感じ得なかった。 ・ Aさんの判断能力が低下していたことが事実であれば、当行はAさんの要求に応じる用意がある。
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから、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12月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第18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)	<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、過去に投資信託を購入し損失が生じた経験があるため、投資しようという気持ちは全くなかったが、B銀行の支店長らから、支店ノルマ達成のために協力してほしい、短期間で必ず購入金額は返す、決して損はさせないと言われたことから、利益は出なくても短期間で元金を返してくれると信じ、ノルマ達成に協力するために相手方の希望どおりの金額分、本件商品を購入した。 購入後、数日間は基準価額が上昇したものの、その後大幅に下落を続け、多額の損失が発生した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは投資に消極的であったものの、支店のノルマ達成のためにAさんに協力を依頼し、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。 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、2019年10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、B銀行の都合であるノルマ達成のために、投資意向のないAさんに多額の本件商品を販売したこと、Aさんに実質的な元本保証を示唆する発言で取引をさせたことを指摘した。 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。 2019年12月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第22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、これまでもB銀行で投資信託を購入していたが、それらが投資信託とは思っていなかった。また、運用損失が発生していたことも知らなかった。 私はB銀行担当者に、目減りする商品は困ると何度も伝えていたが、担当者から、長い目で見れば定期預金より良い商品で損はしないと言われ、商品内容を理解できなかったが、勧められるがまま、定期預金を解約し、勧誘を受けた当日に本件商品を購入するに至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは、これまでも当行で複数の投資信託を購入しており、当初に発生した損失を取り戻すため、リスクの高い投資信託も購入していた。今回は、それま

	<p>での損失を概ね取り返すことができていたことから、比較的リスクの低い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。</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、本件商品の販売に大きな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。 ・ ただし、当行担当者は、高齢者に対するリスク性商品の販売に関する行内ルール(家族同席の要請、熟慮期間の設定)に合致した手続をとっておらず、この点は反省点である。
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、2019年10月2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、高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たり、家族同席の要請や熟慮期間を設けるといった行内ルールが実行されていなかったこと、保有金融資産の検証が十分であったとはいえないこと、定期預金を解約させてリスクのある本件商品を販売した点に問題があ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。 ・ 2019年12月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第34号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託等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、外貨建て一時払終身保険及びファンドラップ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、購入すればすぐに利益が得られるといった説明を受け、本件各商品を購入・締結するに至った。 ・ 私は、本件各商品について元本割れリスクがあることを理解していたが、これほど大きな損失を被るとは思っていなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件各商品のメリットに係る説明は受けたが、元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。 ・ 私は、B銀行担当者にきめ細やかなアフターフォローをしてもらいたかったが、アフターフォローは全然なかった。
相手方銀行	<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、本件各商品を提案したと

(B銀行)の見解	<p>ころ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</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、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。Aさんは以前から当行で投資信託を購入しており、当該投資信託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、本件各商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題は無かったものと判断している。 ・ 当行担当者が本件各商品について、すぐに利益が得られるといった説明をした事実はない。 ・ 過去にAさんからアフターフォローについての苦情を受けたことはあったが、当行のアフターフォローに係るルールを説明し納得いただいた。
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、2019年11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、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	令和元年度(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「必ず儲かる」、「損はしないから任せてくれ」と言われたため、一任勘定取引のつもりで資金を預けたが、B銀行はその資金及び預金通帳を返してくれない。 ・ 私は、本件商品の申込書類に押印した覚えがなく、同書類にある印影は、私が普段使用する印鑑のものと異なっている。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。
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。 ・ Aさんは本件商品を解約し、他の投資信託を購入・解約した上で、その解約金はAさんの預金口座に入金されている。また預金通帳は、当行は預かっておらず、Aさんが保有していると思われる。 ・ 本件商品の申込書類にある印影は、Aさんの普通預金口座開設時の届出印と一致している。 ・ 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

	<p>のと判断した。なお、Aさんは30代のころから株式への投資経験があると聴取している。</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。なお、当行では一任勘定取引は扱っていない。
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、2019年11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	令和元年度(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
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、2か月で一定の利息が付いて元本とともに返ってく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、元本割れリスクの可能性のある商品を購入するつもりはなかった。 ・ 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説明を受けたかもしれないが、2か月で一定の利息が付いて元本とともに返ってくる商品であると信じていたことから、それ以外のことは覚えていない。
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方法により、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。 ・ 当行担当者が本件商品について2か月で一定の利息が付いて元本とともに返ってくる商品である旨の説明を行った事実はない。
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、2019年11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、あっせん手続を打ち切

	った。
--	-----

事案番号	令和元年度(あ)第78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。 ・ 私は投資信託を購入する意向はなかったが、B銀行担当者から本件商品は良い商品であるとの説明を受け、勧められるがまま購入するに至った。 ・ 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、本件商品の商品内容及び元本割れリスクについて理解できるほどの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>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2019年11月28日付けであっせん手続を終了した。

以上