

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	23 年度(あ)第 638 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、以前、自宅に来訪したB銀行担当者から金融商品の案内を受けた際、元本が減る商品は嫌だと断ったところ、元本保証との説明を受けて投資信託を購入したことがあるが、それ以前にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品は、保有していた国債の償還手続のため自宅に来訪したB銀行担当者から、既に早期償還されていた投資信託と類似の商品であるとの説明を受け、元本保証と信じて購入した。 ・なお、このほかに投資信託を別に購入しているが、元本保証との説明を受けて購入したものではないため、それについては苦情を言うつもりはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が国債の償還手続のためAさんの自宅を往訪した際、本件商品を提案したところ、Aさんが関心を示したため、販売に至った。 ・Aさんは、本件商品購入以前に、当行で本件商品と類似の商品を含む複数の投資信託を購入している。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及びリスク等を説明した。 ・Aさんは、本件商品購入時点では当行の行内ルールに定める高齢者に達していなかったこと、及び類似の商品を購入した経験があったことから、購入検討に当たっての熟慮期間は特設設けなかった。
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 24 年 10 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銀行に対して、Aさんの年齢及び投資経験等を勘案すると、本件商品がAさんの投資目的に合うものであったか、Aさんが本件商品のリスクを十分に理解できるだけの説明を尽くしたかについて疑問が残ることを指摘した。

(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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 24 年 12 月 18 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第680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。 ・B銀行担当者が自宅に訪れ、本件商品の勧誘を執拗に受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料等で詳細な説明を受けていない。本件商品が預金と異なる商品とは思っていたが、元本割れの可能性があることは理解していなかった。 ・私からB銀行担当者に、保有金融資産額、年収、投資経験等について伝えたかどうかは定かでない。 ・本件商品購入当時、私はB銀行が主張するほどの金融資産は保有していなかった。また、勤務していた会社の持株会制度で株式を購入したこと以外、リスク性商品を購入した経験はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんに資産運用の案内を行ったところ、Aさんから預金金利に不満を持っていること、過去に株式の運用経験があることを聴取し、資産運用に興味を示したことから、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び購入原資が余裕資金であることを聴取により確認したが、Aさんの株式の運用経験について、取引の詳細を確認していなかったことは認める。 ・当行担当者がAさんに対し、所定の資料で本件商品の内容及びリスク等の説明を行ったところ、Aさんから自らの相場観と本件商品のリスクを理解した発言を受けたため、商品説明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 24 年 4 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、適合性を判断する前提であるAさんの金融資産等の情報をより慎重に確認すべきであったこと、Aさんが本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたというには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 24 年 10 月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第777号
申立ての概要	説明を受けずに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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で私の名義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の補てんを求める。 ・本件商品の申込書は、私の母親または妻が代筆したものと私自身が署名したものとがあるが、いずれの購入時も私は説明を受けていない。 ・私の家族は全員、私の母親に定期預金や国債等の手続を任せていたが、本件商品のようなリスク商品の購入は任せていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品は、Aさんの母親または妻が申込書を代筆したのも含め、Aさん本人に商品性及び元本割れリスクについて説明し、購入意向を確認した上で販売したものである。 ・ただし、販売手続の一部について適切ではなかった点があることから、損失の一部を負担する用意がある。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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24年5月22日、本件を含むAさんの家族に係る事案(23年度(あ)第777号、同778号、同779号、同1066号)について、一括して当事者から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件の当事者に対して、Aさんの家族による無権代理行為等を争点とすれば求償の循環が生じるものの、上記事案は多数・多様な取引関係を背景として生じた紛争であり、B銀行の販売手続の一部に適切ではなかった点があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、上記事案を一括して扱うものとし、B銀行がそ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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成24年10月16日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第778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、本件商品に係る説明をほとんど受けておらず、B銀行担当者に勧められるまま、本件商品を購入した。 ・申込書等の署名押印は自分で行ったが、内容は読んでおらず、本件商品に元本割れリスクがあることは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"> ・本件商品販売時、当行担当者は所定の資料を用いて、Aさんに本件商品の商品性及び元本割れリスクについて説明した。 ・Aさんは、元本割れリスクについても理解の上で、本件商品の購入に至ったと判

	断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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24年5月22日、本件を含むAさんの家族に係る事案(23年度(あ)第777号、同778号、同779号、同1066号)について、一括して当事者から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件の当事者に対して、Aさんの家族による無権代理行為等を争点とすれば求償の循環が生じるものの、上記事案は多数・多様な取引関係を背景として生じた紛争であり、B銀行の販売手続の一部に適切ではなかった点があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、上記事案を一括して扱うものとし、B銀行がそ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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成24年10月16日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第779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、本件商品の説明をほとんど受けておらず、定期預金のようなものであると考へ、本件商品の購入に至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売時、当行担当者は所定の資料を用いて、Aさんに本件商品の商品性及び元本割れリスクについて説明した。 ・Aさんは高齢者であるが、説明時にAさんの子供の配偶者が同席していたこと、当行の役席者が事後的に意思確認を行っていることから、販売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→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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24年5月22日、本件を含むAさんの家族に係る事案(23年度(あ)第777号、同778号、同779号、同1066号)について、一括して当事者から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件の当事者に対して、Aさんの家族による無権代理行為等を争点とすれば求償の循環が生じるものの、上記事案は多数・多様な取引関係を背景として生じた紛争であり、B銀行の販売手続の一部に適切ではなかった点があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、上記事案を一括して扱うものとし、B銀行がそ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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成24年10月16日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第786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。 ・私が送金手続のためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を提案された。 ・B銀行担当者から、本件商品は定期預金のように安全で利回りが良いと説明を受けたが、元本割れリスクの説明はなかった。 ・本件商品の購入資金は、B銀行における私名義の口座から出金したものであるが、同口座残高の大部分は、私の子供に帰属する資金であった。 ・本件商品は、私と子供の資金をあわせて購入したものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・行内記録によると、Aさんは送金手続及び資金運用相談のために当行に来店している。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて元本割れリスク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。 ・当行はAさんからの申告により、保有金融資産額及び投資可能金額等を確認した上で、金融資産に占めるリスク資産の割合に問題がないと判断した。 ・本件商品販売当時、Aさんの子供の資金が、本件商品の購入原資の一部に充てられていたことについて、当行担当者が把握していたかどうかはわからない。
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24年6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、本件商品の購入原資について、その拠出主体に係る確認が十分とはいえないこと、Aさんの実質的な保有金融資産額を勘案すれば、金融資産に占めるリスク商品の割合の点から、問題がなかったとはいえないこと等を指摘した。 ・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24年10月5日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第959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、定期預金への預入目的でB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から定期預金と投資信託のセットプランを執拗に勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品の購入以前に国債を購入したことはあるものの、リスク商品の購

	<p>入経験はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品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"> ・当行としては、Aさんが定期預金への預入目的で来店されたことは認めるが、Aさんから定期預金と投資信託のセットプランの説明を求められたものであり、当行から勧誘したわけではない。 ・当行担当者は、Aさんの年収及び保有金融資産額を確認したほか、投資経験があること、本件商品の購入原資が余裕資金であることを聴取した。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及びリスクを説明した。
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24年5月31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さんの投資経験及び保有金融資産額についてより慎重に確認すべきであったこと、Aさんが本件商品の元本割れリスクについて十分理解し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24年10月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第978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銀行担当者が自宅を訪問してきた際に、玄関先で説明を受け本件商品を購入した。 ・私は、本件商品購入以前にリスク商品等の購入経験はなく、保有金融資産も本件商品のみである。 ・私は、B銀行担当者から元本割れリスク等の説明は受けておらず、書面に記載されている重要事項も読み上げて説明されていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから預金金利に不満を持っている旨を聴取したことから、複数の商品が掲載されているパンフレットを用いて案内し、Aさんが興味を持った本件商品を販売した。 ・当行担当者は、Aさんから他の金融機関で保有している金融資産額等を聴取しており、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産の割合に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して所定の書面を用いて本件商品の商品性及び元本割れリスク等を複数回説明した。また、Aさんから商品内容に関する質問があ

	り、本件商品について理解しているものと判断した。
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 24 年 11 月 30 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、あっせん成立の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	23年度(あ)第1049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) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入し、解約させられた投資信託について、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、既に購入していた本件商品1について、損失額の報告を受けたが、その損失額であれば、別の投資信託による運用を行うことで本件商品1における損失を取り戻そうと思い、本件商品1を解約し、新たに本件商品2の購入に至った。 ・しかし、後日、銀行から伝えられた本件商品1の損失額が、当初聞いていたものよりも多額であることから、本件商品2では損失分を取り戻すだけの運用は困難であり、本件商品1を解約する必要もなかった。 ・私は、本件各商品購入時、B銀行担当者から本件商品に係る詳細な説明を受けてないこと、及び損失額に係る誤った説明を受け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"> ・本件各商品販売時、当行担当者は、所定の資料を用いてリスク等について十分に説明を行っており、販売方法に問題はなかった。 ・本件商品1についての損失額については、Aさんに正確に伝えており、Aさんは本件商品1の損失額を確認し、自分の意思で解約したものであり、当行の対応に問題はなかった。
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 24 年 10 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	23年度(あ)第1066号
申立ての概要	無権代理により締結された投資信託購入契約の無効確認要求
申立人の属性	個人(30歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で私の名義により締結させられた投資信託の購入に係る契約の無効確認を求める。 ・本件商品は、私の祖母または母親が私の名義で購入したもので、私は一切関知していない。 ・私は、私の祖母または母親に本件商品のようなリスク商品を購入する代理権を付与していない。 ・本件商品の購入手続を行った私の祖母または母親は、本件商品の説明をほとんど受けておらず、本件商品に元本割れのリスクがあることは理解していなかった。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの家族と当行との取引は、主にAさんの祖母が窓口となって行っており、本件商品もAさんの祖母からの要請で提案を行っている。 ・当行担当者は、本件商品の元本割れリスク等について、本件商品の購入手続を行ったAさんの祖母または母親に十分に説明を行っている。 ・本件商品の販売に際し、名義人であるAさんの意思確認は行わなかった。 ・本件商品の販売手続について、適切ではなかった点があることから、損失額の一部を負担する用意がある。
<p>あっせん手続の結果</p>	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 24 年 5 月 22 日、本件を含むAさんの家族に係る事案(23 年度(あ)第 777 号、同 778 号、同 779 号、同 1066 号)について、一括して当事者から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件の当事者に対して、Aさんの家族による無権代理行為等を争点とすれば求償の循環が生じるものの、上記事案は多数・多様な取引関係を背景として生じた紛争であり、B銀行の販売手続の一部に適切ではなかった点があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、上記事案を一括して扱うものとし、B銀行がそ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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成 24 年 10 月 16 日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>23 年度(あ)第 1079 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)の申出内容</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、安全性を重視した資産運用を希望してB銀行を往訪したところ、本件商品の提案を受けて購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に他の金融機関で株式等のリスク商品を購入した経験がある。 ・私は、投資信託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

	<p>ら、本件商品は投資対象を分散しており、元本割れの心配はないといった説明を受けたため、本件商品は元本割れリスクのない商品であると考えていた。</p> <p>・私は、本件商品購入後、送付される運用状況報告書の内容が理解できず、B銀行担当者から直接運用状況の説明を受けていたが、損失が発生しているとの説明はなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんが投資信託の購入を目的として当行に来店したことから、本件商品の勧誘を行った。</p> <p>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含めた商品内容を十分に理解していたはずである。</p> <p>・Aさんに運用状況報告書を送付した上で、当行担当者が直接運用状況の説明を行っていることから、損失についても説明を行っていたはずである。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <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24年6月20日及び同年10月24日の両日、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、B銀行に対して、本件商品の元本割れリスクについてAさんの理解を得たことを示す詳細な記録がなく、Aさんが本件商品の商品内容を十分理解できるまでの説明がなされたか疑問が残ることを指摘した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成24年11月19日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	24年度(あ)第54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)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私が定期預金を作成したいと伝えたところ、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。</p> <p>・私は、本件商品を購入するまでリスク商品を購入した経験はなかった。また、本件商品購入当時、家庭の事情から経済的に余裕のある状況ではなかった。</p> <p>・本件商品購入時、B銀行担当者から商品説明を受けたが、本件商品のリスクについて十分に理解していなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・Aさんから定期預金作成依頼を受け、定期預金の金利を説明するとともに、複数の投資信託を紹介したところ、Aさんが本件商品に関心を示され、3週間程度検討された。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからリスク商品の購入経験がないと聴取したため、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等の説明を2回に分けて十分に行ったが、過去の実績が右肩上がりであったため、リスクを十分に実感できて</p>

	<p>いなかった可能性はある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの家庭の事情や具体的な金融資産額までは確認していない。
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24年8月30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さんの属性、当初の意向及びリスク商品の購入経験がなかったこと等を勘案すると、本件商品がAさんの目的に合うものであったか、説明の方法が適切であったか、本件商品の商品性及びリスクにつき理解度の確認が十分になされていたかどうか等について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24年11月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24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(30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、親がB銀行から購入していた本件商品を親自身から勧められ、親に購入手続を依頼した。 ・本件商品の購入に当たり、私はB銀行担当者から直接説明を受けておらず、また、電話等での購入意思の確認もなかった。なお、B銀行が私と面談したと主張する日は会社に出社していた。 ・本件商品購入当時、私はB銀行が主張するほどの金融資産を保有しておらず、B銀行担当者とも面談していないことから、私がB銀行担当者に保有金融資産額を伝えるということはありません。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんの親から、Aさんが本件商品の購入を希望しているとの申出を受け、親を代理人として販売に至った。 ・本件商品の販売に先立ち、当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料により、本件商品の内容及びリスク等の説明を行っている。 ・当行担当者がAさんの保有金融資産額を確認した記録が残っているが、金融資産の内訳は確認していない。
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24年8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、Aさんの保有金融資産額に係る確認が不

	<p>十分であった可能性があることを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 24 年 12 月 7 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第107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、過去に株式の取引によって損失を被っていたことから、安全な商品を希望している旨をB銀行担当者に伝えており、本件商品も元本割れリスクのない商品だと思い込んで購入に至った。 ・私は、B銀行担当者からパンフレット等を用いて元本割れリスク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さんから株式の購入予定があることを聴取したため、分散投資を提案し、複数の商品を説明したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・Aさんから安全な商品を希望している旨の申し出は受けておらず、ある程度のリスクを許容することを書面で確認している。 ・当行担当者は、本件商品について所定の資料を用いて説明を行っており、また、Aさんの投資経験等を勘案すれば、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含めた商品性を十分に理解していたはずである。
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 24 年 8 月 24 日及び同年 10 月 24 日の両日、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、あっせん成立の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	24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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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補てんを求める。 ・私は、元本割れの可能性のある商品は購入したくないとB銀行担当者に伝えていた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者に対して保有金融資産額を伝えていたが、それはB銀行が主張する金額の半分程度である。 ・私は、B銀行担当者からリスク等の説明を一切受けたことはなく、本件商品が元本割れする可能性のある金融商品ということ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さんから元本割れする可能性のある金融商品を購入したくない旨の発言は聞いていない。 ・Aさんから、当行と同額程度の預金を他行で保有している旨の発言があったことから、当行担当者はAさんの保有金融資産額を推測し、当該金額を前提に本件商品の販売を行った。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品のリスク等について十分に説明を行った上で本件商品の販売を行っており、Aさんは本件商品の商品性を理解していたはずである。
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24年8月31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保有金融資産の内訳といったリスク商品販売の前提となる情報の確認が不十分であった可能性があること、提出資料や事情聴取の結果からはAさんが本件商品の商品性を十分に理解するまでの説明が尽くされたとの心証を形成でき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。 ・平成24年11月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第123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、長い間取引を行ってきたB銀行の担当者を信頼していたため、本件商品の勧誘を受け、特に検討することもなく購入した。 ・私は、本件商品購入に関する具体的な経緯については記憶がない。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の販売用資料を受け取った記憶はなく、商品性の説明も受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに複数回にわたって本件商品の勧誘を行い、Aさんから購入希望があったため販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの本件商品に係る理解度を十分に確認している。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の説明を行っていた。また、本件商品に係る損益状況についてもAさんに報告を行っており、その際、Aさんが自

	らの判断で本件商品の継続保有を決定していたことなどからも、Aさんは本件商品の商品性について十分に理解していたはずである。
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24年8月29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、投資経験が豊富でない高齢者であったAさんに対して、リスクのある本件商品の勧誘当日に販売まで至っており、やや拙速であった可能性があることを指摘した。 ・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24年11月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第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(60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、投資信託には元本割れのリスクがあることから、定期預金を希望していたが、B銀行担当者から、「リスク軽減型だから大丈夫」と本件商品の勧誘を受け、購入した。 ・本件商品の購入原資は、複数の投資信託の償還金であるが、それらの原資をさらに遡れば配偶者の死亡保険金であることを、B銀行担当者に伝えていた。 ・私は、本件商品について一通りの説明を受け、販売用資料等も交付されている。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから保有金融資産額等を聴取した上で、本件商品を勧誘し、販売した。 ・当行担当者は、本件商品の購入原資が過去を遡れば生命保険の死亡保険金であることは把握していた。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の商品性及び元本割れリスクについてAさんに説明を行っている。 ・Aさんは、本件商品購入以前に同種の商品を購入していたため、本件商品の商品性について十分に理解していたはずである。
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24年8月9日及び同年10月11日の両日、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、あっせん成立の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	24年度(あ)第137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、定期預金の満期の連絡をB銀行担当者から受け、提案されるまま本件商品を購入した。 ・本件商品の原資は私の配偶者の退職金等であるが、家計の資産運用は私に任されていた。 ・私は、提示された販売用資料の内容はよく理解できなかったものの、B銀行担当者の発言により安心していた。また、損失が発生した時には連絡が来るものと思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、従来からAさんの定期預金の満期が到来する頃に、次の運用相談を行うために連絡をしていた。その際、Aさんからこれまでの取引と同様に運用したいとの意向が示されたため、本件商品を勧誘した。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産に対するリスク商品の占める割合について、本件商品の販売の都度、Aさんにヒアリングを行い、問題がないことを確認している。 ・当行担当者は、販売用資料等を交付して、重要事項等に関しては読み上げて説明している。
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24年7月31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さんの属性を考慮した上で元本割れリスクの理解度の確認が十分であっ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24年10月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第139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、相続手続のためにB銀行を往訪したところ、本件商品を勧誘された。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品は株式ではなく、安全な商品である旨の説明を受けたため、本件商品に元本割れリスクはないと考えていた。 ・私は、リスク商品を購入した経験がなかったため、リスクの高い商品は購入したくない旨をB銀行担当者に伝えていた。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの当行への来店目的は相続手続であったが、当行担当者がAさんから定期預金金利に不満を持っていることを聴取したため、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、本件商品の販売に際し、所定の資料を用いて説明を十分に行っており、説明方法に問題はなかったと考えている。 ・当行担当者は、本件商品の提案から購入までには十分な検討期間を設け、購入時にはAさんの子供も同席した上で改めて説明を行っており、元本割れリスク等について十分に理解をした上で購入に至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24年9月3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、相続手続のため来店し、リスク商品への投資に慎重な姿勢を示していたAさんに対し、本件商品の元本割れリスクの可能性を十分に理解させるまでの説明が行われていたかどうかについて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24年10月25日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24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(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、国債の償還手続のため自宅に来訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受けた。 ・本件商品の購入原資は、老後の資金であり、私は再度国債を購入しようと考えていた。 ・本件商品の購入以前に投資信託を購入した経験はなかったが、国債と変額個人年金保険を購入した経験はあった。 ・本件商品には元本割れリスクがあることは認識していたが、B銀行担当者から本件商品は安全な商品である趣旨の説明を重点的に受けたため、ここまで元本が割れるリスクがあるとは考えていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が国債の償還手続のためAさんの自宅を往訪した際、新たな国債の利回りがAさんの希望に達していなかったため、リスクがあることを説明した上で、本件商品の勧誘を行った。 ・当行担当者は、Aさんの年収及び保有金融資産額を確認したほか、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を説

	明した。
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24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、B銀行に対して、Aさんの年齢等の属性、当初の取引意向を勘案すると、本件商品がAさんの投資目的に合うものであったか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたか等について、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さんに対して本件商品による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24年12月4日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第169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。 ・私が懇意にしていたB銀行担当者から勧誘されるまま、本件商品の購入に至った。 ・私は、本件商品購入時、B銀行担当者から商品内容の説明は受けたが、元本割れリスクの説明は受けていない。なお、販売用資料は受け取ったが、目論見書を受け取ったかどうか定かでない。 ・B銀行は、本件商品購入時に、私から本件商品の内容及びリスク等を理解した旨の発言を受けたと主張しているが、私は投資に関する知識を持ち合わせていないため、そのような発言をできるはずがない。 ・本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあったが、実際に損失を被った経験がなかったため、投資信託が元本割れリスクのある商品と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さんが記入した書面により、Aさんの保有金融資産額及び投資経験等を把握した上で、本件商品の勧誘を行ったものであり、販売方法において問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料により、本件商品の内容及びリスク等の説明を行っており、また、複数の担当者で対応するなど、説明方法にも問題はなかった。 ・本件商品販売時、Aさんから相場に関する発言を受けていることから、Aさんは本件商品のリスク等を理解していたはずである。
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24年9月24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、B銀行に対し、提出資料や事情聴取の結果からは、Aさんが本件商品の商品性を十分に理解するまでの説明が尽くされ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さんに対して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24年12月25日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第173号
申立ての概要	断定的な判断の提供により購入させられた不動産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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した不動産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、職場の同僚と資金を出し合っ商品先物取引に投資し、損失を被ったことがあったが、その際は数万円を拠出しただけで、取引の詳細は承知していない。 ・退職金がB銀行に入金になるとすぐに、B銀行担当者が自宅に勧誘に来たが、商品先物取引で懲りているので、株式や債券には投資しないと伝えていた。 ・B銀行担当者から、本件商品は「元本割れしない。半年で2割儲かる。」との説明を受けた。当初は信じられないと思ったが、半年で2割値上がりしているグラフを示され、最後は信用してしまった。 ・説明は数回にわたって受けたが、いずれも自宅屋外での作業中だった。申込書等への記入は自宅内で行ったが、改めての説明はなく、B銀行担当者の指示通りに記入しただけである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから株式や債券には投資しないとの意向が示されたことは確かであるが、Aさんは申込書類の「余裕資金」、「安全性と収益性のバランスに配慮した運用」にチェックを入れていること、「投資経験なし」にチェックを入れているものの、Aさんから商品先物取引で損失を被った経験がある旨聴取していることから、本件商品はAさんに適合していたものと判断している。 ・商品説明を屋外で行ったことは確かであるが、Aさんは終始作業中だったわけではなく、Aさんは商品内容やリスクを十分に理解した上で本件商品を購入したものと判断している。 ・本件商品は、ファンド設定から半年間の実績しかなく、たまたま2割値上がりしていたものであり、当行担当者が将来の値動きについて断定的な判断を提供するといったことは一切行っていない。
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24年8月

	<p>27日及び同年9月25日の両日、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、Aさんには投資経験がないと判断すべきであること、株式や債券に投資しない意向を示していたAさんに勧誘するには本件商品は価格変動要因が分かりにくく、リスクも大きすぎることを、したがって、特に丁寧な説明と理解度の確認が必要となるべきところ、説明時の状況からみてこれが尽くされたとは言い難いことを指摘した。 ・この指摘に対してB銀行から譲歩の姿勢が十分に示されなかったことから、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するとともに、B銀行がこれを受諾しない場合は特別調停案を提示する用意がある旨を説明した。 ・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ことから、特別調停案を提示することなく、あっせん成立となった。 ・平成24年11月12日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24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(60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の勧誘を受け、その日のうちに購入に至った。本件商品の購入に先立ち、私は、B銀行担当者に、投資信託は購入しないと伝えたため、本件商品が投資信託であると思わなかった。 ・本件商品購入以前に配偶者が私名義でリスク商品を購入した経験はあったが、私自身の意思にもとづいてリスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から商品内容の説明は受けたかもしれないが、説明内容は記憶しておらず、本件商品のリスク及び内容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さんからの聴取により、Aさんの投資目的、保有金融資産額及び投資経験等を把握した上で、本件商品の勧誘を行ったものであり、販売方法において問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料により、本件商品の内容及び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考えているが、詳細な記録は残っていない。 ・当行は、アフターフォローの段階で、Aさんから本件商品の内容及びリスク等を理解している旨の発言を受けた記録が残っていることを確認している。
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24年9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、投資経験に乏しいAさんに対して、勧誘当

	<p>日に本件商品の販売まで至っていることを踏まえると、本件商品のリスク等についてAさんが十分に理解できるような的確な説明が尽くされていたかどうか疑問が残ることを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 24 年 12 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第190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、以前、B銀行担当者から、普通預金が貯まっているので運用してみないかと提案され、安心できる商品ならよいと伝えたところ、本件外投資信託を勧誘されて購入した。その際、書類の投資目的欄は、元本割れは困るので「元本の安全性を重視」にチェックしたほか、利子が良い商品との説明を受けたので「分配金等の定期的収入を重視」にもチェックした。 ・私は、本件外投資信託購入時は既に退職していて無職であり、預金で生計を立てていた。書類の「余裕資金」にチェックしたのは、すぐに使う資金ではないという意味と理解したからである。 ・その後、本件外投資信託が償還となり、その手続のためにB銀行担当者が自宅を訪れ、本件商品の勧誘を受けた。その際、「以前株で損をしたことがあるので、リスクのある投資はしない」と伝えたが、「本件外投資信託が元本割れせずに償還されたので、今回も心配しないでください」といわれ、購入した。 ・本件外投資信託以前には、30年ほど前に証券会社に任せてファンドを購入し、最終的に若干の元本割れを経験したことがあるだけであったため、書類の投資経験欄は「なし」にチェックした。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が本件外投資信託の償還手続のためAさんの自宅を訪問した際、償還金の運用についてAさんの意向を確認の上、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんに投資信託の購入経験があること、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、Aさんの年収が一定金額未満であることは確認したが、無収入であることまで確認したかは定かでない。 ・申込書の投資目的欄に2箇所チェックされている点は、本件外投資信託販売当時は、問題とはしていなかった。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容及びリスク等を説明した。
あっせん	【申立受理→和解契約書の締結】

<p>手続の結果</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24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、B銀行に対して、本件商品がAさんの投資目的に合うものであるかを検証するために必要な情報の収集が十分であったかどうか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたかどうか等について、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24年12月4日付けで和解契約書を締結した。
--------------	---

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第202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)の申出内容</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、預金の不正払戻しに関する報道を知って自分の預金がなくなってしまうのではないかと不安になり、B銀行に電話をしたところ、本件商品を提案され購入した。 ・私は、B銀行が主張しているほどの金融資産を保有していない。 ・私は、本件商品の購入以前にリスク商品を購入した経験はない。 ・私は、B銀行担当者から本件商品が元本割れリスクのある商品であることの説明を受けておらず、申込書等の署名はB銀行担当者から言われるまま行ったものである。
<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さんから預金がなくなってしまうか不安であり説明に来て欲しいとの依頼を受け、自宅を往訪した。その後、Aさんから定期預金の金利に不満があることを聴取したため、本件商品を提案し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額を確認し、金融資産に占めるリスク資産の割合に問題がないと判断した上で、本件商品を販売している。 ・当行担当者は、販売用資料等を用いて本件商品の商品内容及びリスク等について一定の時間をかけて説明を行っており、Aさんから商品内容を理解した旨の署名を申込書等に受けている。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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24年9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銀行に対して、Aさんの年齢及び投資経験等の属性、並びにAさんが単独で説明を受けたことを勘案すれば、Aさんが本件商品の元本割れリスクを十分に理解できるまでの説明と理解度の確認が求められるところ、これが尽くされたといえるか疑問が残ることを指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 24 年 12 月 6 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24年度(あ)第218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銀行担当者から資産運用を提案され、本件商品の購入に至った。 ・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から、「元本が上がり下がりする商品」と言われたが、具体的な損失額について説明がなかったため、たとえ損失が発生したとしても数万円程度と思っていた。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料にもとづいて本件商品の説明を受けたが、高齢で知識もないため、商品内容及びリスクを理解できなかった。 ・私は、相続により株式を保有したことがあるが、自らの意思で株式投資をした経験はなく、投資信託を購入したこともない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産を運用したいとの相談を受けたため、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品の商品性及び元本割れリスクについて所定の販売用資料を用いて説明を行い、Aさんの反応及び質問の内容から、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解しているものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんが記入した顧客カードを基に金融資産及び投資経験を確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。
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 24 年 9 月 28 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、本件商品購入時におけるAさんの年齢、及び本件商品が一般的な投資信託よりも複雑な商品であることを勘案すると、Aさんに本件商品の内容・リスクを理解させるまでの丁寧な説明と、Aさんの理解度の確認が求められるところ、これらを尽くしたどうかを裏付ける記録が残っておらず、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 24 年 11 月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第219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、定期預金を預入れるためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の提案を受けて購入した。 ・私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験がない。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の説明を受けたかもしれないが、本件商品に元本割れリスクがあることの説明は受けておらず、説明資料も交付されていない。 ・私は、B銀行担当者に対し、私の配偶者に電話で本件商品の説明をしてほしいと依頼したことはなく、配偶者もそのような電話を受けた記憶はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが定期預金預入のために来店した際、Aさんの投資信託での運用意向を確認した上で、本件商品を勧誘し販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の書面を用いて本件商品の元本割れリスクについて説明を行っている。 ・当行担当者は、Aさんに依頼され、販売時にAさんの配偶者にも電話で商品内容を説明したが、それはAさんが商品内容を十分理解していた上での対応であった。
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24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、B銀行に対して、本件商品以前にAさんにリスク商品の購入経験がなかったこと、Aさんの当初の来店目的が定期預金預入であり、その来店当日に本件商品を販売していることを勘案すれば、Aさんが本件商品の元本割れリスクを十分に理解できるような説明がなされたの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。 ・平成24年12月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第220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。 ・本件商品の購入以前に、本件商品に類似した投資信託をB銀行で購入した際、ローリスクだとの説明を受けていた。このため、本件商品も元本割れしたとしても1割程度の損失で済むと考えていたが、実際には大幅に元本を毀損した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の購入に当たり、販売用資料は交付されたが、説明は一切受けなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品以前に、当行で本件商品に類似した投資信託を複数回購入した経験がある。ただし、その際、当行担当者が当該商品はローリスクであると説明したかまでは確認できない。 ・Aさんが本件商品を購入する以前に購入した投資信託が繰上償還されたことから、その手続のために当行担当者がAさんの自宅を訪問した際、本件商品を提案したところ、Aさんが関心を示したため販売に至った。 ・当行担当者は、販売に際して、Aさんの年収及び保有金融資産額を確認したほか、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品内容やリスクを説明した。
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 24 年 11 月 1 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、あっせん成立の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	24年度(あ)第224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、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から詳細な説明を受けておらず、本件商品の内容及びリスクを理解することができなかった。 ・私は、本件商品購入以前、B銀行から投資信託を購入した経験があるが、本件商品同様、十分な説明を受けておらず、内容及びリスクを理解していなかった。 ・私は、本件商品購入時、B銀行担当者から保有金融資産額、投資経験等の質問を受けた記憶はない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者に対して本件商品の勧誘を行ったところ、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さんに対して、配偶者の同席の下、所定の資料により本件商品の内容及びリスク等の説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。 ・Aさんは、本件商品購入以前に当行で投資信託を購入していることから、本件商品のリスク等を理解していたものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんが記入した書面でAさんの保有金融資産額及び投資経験等を確認し、適合性に問題がないと判断した。

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 24 年 10 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第225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、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料で本件商品の内容の説明を受けたものの、リスクの説明を受けた記憶はない。 ・私は、本件商品の申込書に署名押印したが、B銀行担当者から確認事項についての説明はなく、私も申込書を読んでいない。 ・私は、過去に国債を購入したことはあるが、投資信託を購入した経験はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんの配偶者に対して本件商品を勧誘したところ、同席していたAさんから、同じ商品を購入したいとの申し出を受け、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対して、配偶者が同席の下、所定の資料により本件商品内容及びリスク等の説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。 ・当行担当者は、Aさんの記入した書面で保有金融資産額及び投資経験等を確認し、適合性に問題がないと判断した。
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 24 年 10 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第228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、定期預金への預入のため、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件商品購入以前にB銀行で別の投資信託を購入した経験があり、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していた。 ・私は、本件商品購入時、B銀行担当者に、本件商品の売却に関し、適切な時期が来たら教えてほしいと依頼していたにもかかわらず、B銀行担当者からは、適切なアドバイスがなかったことにより、損失が膨らんだ。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんとの間で本件商品の売却時期についての助言等を行う旨の約束はしていない。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の元本割れリスク等について十分に説明を行っており、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→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成 24 年 10 月 9 日、Aさんから事情聴取を行った。 ・その後、Aさんから、売却時期は自身で判断すべきであることが理解できたとして、本件については申立てを取り下げる旨の申立取下書が提出されたことから、平成 24 年 10 月 9 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第259号
申立ての概要	解約を阻止されたことにより拡大した投資信託の損失の補てん要求
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うち、B銀行に解約を申し出た日以降に拡大した損失の補てんを求める。 ・B銀行で購入した本件商品に損失が発生したことから、B銀行担当者に解約を申し出たものの、解約を阻止され、損失が拡大した。 ・本件商品に元本割れのリスクがあることは理解していた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから、本件商品の解約について相談を受けたことは認めるが、当行担当者が解約を阻止した事実はなく、Aさん自らの判断で保有を継続したものである。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料を交付し、本件商品の内容及びリスク等の説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。
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 24 年 10 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第260号
申立ての概要	解約を阻止されたことにより拡大した投資信託の損失の補てん要求

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うち、B銀行に解約を申し出た日以降に拡大した損失の補てんを求める。 ・B銀行で購入した本件商品に損失が発生したことから、B銀行担当者に解約を申し出たものの、解約を阻止され、損失が拡大した。 ・本件商品に元本割れのリスクがあることは理解していた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから、本件商品の解約について相談を受けたことは認めるが、当行担当者が解約を阻止した事実はなく、Aさん自らの判断で保有を継続した。 ・当行担当者は、Aさんに対して、配偶者が同席した上で、所定の資料により本件商品の内容及びリスク等の説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと考えている。
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24年10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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第296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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託及び外貨建て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。 ・私は、B銀行を往訪した際に、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、本件商品購入時、B銀行担当者から、元本割れリスクについて説明を受けておらず、購入から一定期間経過後には、元本が返還されると思っていた。
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、定期預金の金利に不満を持っており、より利回りの良い商品での資産運用を希望していることを聴取したことから、本件商品を提案するに至った。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の元本割れリスク等について十分に説明を行っており、説明方法において問題はなかったと判断している。 ・本件商品販売時、Aさんは当行の基準で高齢者に該当したため、販売担当者以外の行員がAさんの理解度等を確認し、問題がなかったため、本件商品の販売に至った。
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。 ・その後、事情聴取前に、Aさんから、事情によりあっせん手続を継続することが

	困難になったとして、申立てを取り下げる旨の申立取下書の提出を受けたことから、平成 24 年 10 月 4 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	24 年度(あ)第 393 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、自宅に来訪したB銀行担当者から本件商品を勧誘され、元本確保機能を強調して説明されたことから、元本割れすることはないと考えて購入した。 ・私は、本件商品以前に投資信託を購入したことはなく、購入の直前まで本件商品が投資信託であることを知らなかった。 ・私は、B銀行には不動産を含めた保有資産額を伝えており、B銀行担当者もこのことを知っていたはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受けたため、本件商品を勧誘し、Aさんが興味を示したことから説明を行い販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額について書面で確認したが、不動産を含めた資産額を書くように案内はしていない。 ・Aさんは、過去に複数回リスク商品を購入しており、日頃から日経平均株価や経済ニュース等を確認するなど、一定の金融知識を持っていた。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品について説明しており、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解していたはずである。
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 24 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24 年度(あ)第 394 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、定期預金の預入のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、申込書の投資目的欄の「元本の安全性を最優先させる」にチェックしており、B銀行担当者がリスクの高い商品を勧誘したことは不当と考えている。 ・私は、B銀行担当者からの説明により、本件商品に元本割れリスクがあることは

	<p>理解していたが、「リスクはどうか」との質問に対し「大きく損失を被ることはないでしょうね」との回答があったことや、B銀行担当者に元本の安全性を優先させる旨の意思表示をしていたことから、リスクは小さいと考えていた。</p> <p>・私は、過去に投資信託を購入した経験はあるが、証券会社に勧められるまま 15 年前に一度購入したものであり、投資信託のリスクの高さについては理解できていなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた本件商品の内容を説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。</p> <p>・当行担当者は、Aさんが記入した投資目的欄のチェック内容を見落としてしまったが、商品説明の際のヒアリングの中でAさんの投資意向を確認して本件商品を販売した。</p> <p>・本件商品の申込書には、Aさんが過去に投資信託を購入していたことを示す記載があるため、本件商品のリスクについても十分理解できたはずである。</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 24 年 11 月 8 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、平成 24 年 11 月 19 日付けであっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	24年度(あ)第395号
申立ての概要	説明不十分で解約手続が遅れた投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した投資信託に係る解約方法について、B銀行担当者から十分な説明がなされず解約手続が遅れたことによって拡大した損失の補てんを求める。</p> <p>・私が保有していた本件商品を中途解約するために、私の代わりに母親がB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から解約は私が直接来店しなければできないとの説明を受けたことから、当日の解約を断念した。</p> <p>・B銀行担当者は、来店した私の母親に対して、私が直接来店しなくても、インターネットバンキングで本件商品の解約が可能である旨を説明していれば、解約が遅れることはなかったはずである。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんの母親から本件商品の解約申し出を受ける前に、Aさん及びAさんの母親に対し、インターネットバンキングに係る資料を交付していることから、インターネットバンキングで本件商品の解約ができることは理解していたはずである。</p> <p>・当行担当者は、Aさんの母親に対して、本人の意思を確かめるため、解約に当たってAさんの来店を求めたことは事実であるが、来店して解約する以外の方法がないとの説明は行っていない。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの母親による本件商品の解約の申し出があったときから、数年経過した後Aさんが本件商品を解約した。その間、Aさんは当行に来店したこともあったが、Aさんから本件商品の解約意向は示されておらず、自己責任で運用を継続していたはずである。
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 24 年 12 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第403号
申立ての概要	説明不十分で購入し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銀行担当者から十分な説明を受けないまま本件商品を購入したものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが来店した際に本件商品を案内し販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスクに関する説明を行った。 ・当行としては、本件商品の販売によってもAさんの金融資産に占めるリスク資産の割合の点で問題が生じないと判断し、本件商品の販売に至っている。
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。 ・その後、事情聴取実施前に、Aさんからあっせん委員会に対して、都合によりあっせん申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成 24 年 11 月 22 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第410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。 ・B銀行担当者が自宅を訪れ、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から販売用資料等で本件商品の詳細な説明を受けておらず、本件商品が元本割れリスクのある商品と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さんが記入した書面にもとづき、Aさんの投資方針、保有金融資産額及び投資経験等を把握した上で本件商品を販売しており、販売方法に

	<p>は、問題はな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、目論見書等を用いて本件商品の説明を丁寧に行っており、説明方法に問題はなく、Aさんは本件商品の内容・リスクを理解していたはずである。
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。 ・その後、事情聴取実施前に、Aさんからあっせん委員会に対して、事情によりあっせん手続を続けることが困難になり、あっせん申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年11月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第435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銀行担当者から勧められて本件商品を購入した。 ・私は、保有している他の金融商品の元本割れリスクは認識しているが、本件商品については元本割れ商品であるとの説明を受けておらず、事前の説明資料も受け取っていない。 ・B銀行担当者から指示されるままに申込書等に署名押印した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんから本件商品をテレフォンバンキングで購入したいとの要請を受けたことから、販売に至った。 ・Aさんは、多数の投資信託を保有しており、投資経験は豊富であった。 ・当行担当者は、販売用資料を用いて丁寧に説明しており、Aさんは本件商品の内容及び元本割れリスク等を理解していたと判断している。
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24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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以上