

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 年度第 4 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35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債券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"> <li>・B銀行から購入した投資信託及び債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求め。</li> <li>・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について具体的な説明を受けておらず、本件商品を理解しないまま購入した。</li> <li>・保有金融資産は、配偶者との合算という認識で記入したが、当時は実際にどの程度の金融資産を保有していたかは把握していなかった。</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、本件商品の内容及びリスク等について、説明資料を用いながらAさんに説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して能動的な勧誘は行っておらず、Aさんの希望に応じるかたちで本件商品を販売した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の販売時にAさんから、他の金融機関でも預金を保有しており、当行の預金は全て運用資金として構わない旨、及び他の金融機関で投資信託を購入したが損失が生じている旨を聴取しており、財産、知識及び経験の観点からも問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成23年8月1日及び平成24年12月17日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、あっせん手続において本件紛争の解決を図ることが困難であるため、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ため、平成25年1月9日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第9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)

(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>申立人(Aさん)の申出内容</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、米国不動産のみを投資対象とする投資信託を購入したいと考え、B銀行担当者に商品を紹介するよう依頼したところ、本件商品を提案された。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者から、販売用資料の表紙を用いた説明を受けたが、本件商品の投資対象が米国以外の不動産にも及ぶことについて十分な説明を受けていない。</li> <li>・私は、本件商品の購入以前に、複数の投資信託を購入した経験はあるが、商品内容は理解していなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは当初、米国不動産のみを投資対象とする投資信託を希望していたが、当行では扱っていなかったため、代替商品として、米国以外の国の不動産も対象となっていると断った上で、本件商品を紹介したところ、Aさんが関心を示した。</li> <li>・Aさんは本件商品の購入以前に、複数の投資信託を購入した経験を有していた。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、所定の資料を用いてAさんに本件商品の商品性及び各種リスク等について複数回説明した。投資対象が米国以外の不動産にも及ぶことも販売用資料を用いて説明しており、Aさんもそのことについて十分に理解していたはずである。</li> <li>・本件商品の販売以後も、Aさんに米国以外の国の不動産が投資対象に含まれていることを伝えたが、その時点では苦情は寄せられなかった。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→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、平成24年7月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後に本件商品の中途解約手続を行ったところ、相場回復により運用益が発生したため、あっせん委員会は、運営要領13条3項5号「具体的な被害が認められない事案」に該当するとともに、業務規程32条1項5号の「その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合」に該当すると判断し、平成25年2月15日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第91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"> <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、購入に至った。</li> <li>・私は、これまでリスク商品を購入した経験はない。</li> <li>・私は、自分から投資商品の購入を希望したことはない。私は、B銀行担当者から、商品内容について詳細な説明を受けておらず、商品内容を十分に理解していなかったことから、本件商品が元本割れする商品であるとは知らなかった。</li> <li>・B銀行担当者に指示されるまま、私が申込書、顧客カード等に署名押印してい</li> </ul>

	るが、金融資産及び投資経験等のチェック欄には何も記載していない。
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さんの保有金融資産額及び余裕資金があることを確認した上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料等にもとづき本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品の内容及びリスクを十分に理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、商品自体の説明を丁寧に行っているが、申込書においてAさんが本件商品の内容を理解したことを示すチェック欄の記載が漏れている点は認める。</li> <li>・本件商品販売日における一連の手続にかかった時間は短時間ではあるが、当行担当者は、販売日以外にもAさんと複数回面談し、その際にも本件商品の説明を行ったと記憶している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→特別調停案の提示→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、平成24年7月25日及び同年11月2日の両日、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さんの投資意向及び保有金融資産の内容についての確認が十分ではなかった可能性があること、高齢者で投資経験のないAさんに対し、本件商品の内容及びリスク等を理解できるよう、十分な時間をかけて説明を尽くしたとはいえないことを指摘した。</li> <li>・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、Aさんが受諾し、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。</li> <li>・その結果、Aさんはあっせん案を受諾したが、B銀行があっせん案を受諾しなかったことから、AさんとB銀行に対して特別調停案を提示した。その後、AさんとB銀行の双方が特別調停案に受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成25年3月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第92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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した投資信託及び変額個人年金保険等の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から何度もリスク商品の勧誘を受けていたが、「株式に関係する商品は購入したくない」と断っていた。その後、B銀行担当者から、株式とは関係のない商品として本件商品の勧誘を受けたことから、B銀行担当者を信用し、購入に至った。</li> <li>・私は、これまでリスク商品を購入した経験はない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申込書、顧客カード等はB銀行担当者に指示されるまま、私が署名押印してはいるが、金融資産及び投資経験等のチェック欄には何も記載していない。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者から販売用資料等により、詳細な説明を受けておらず、また、説明時間も十分でなかったことから本件商品の内容及びリスクを理解していなかった。</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、「株式に関係する商品は購入したくない」と伝えられていたのは事実であるが、個別株式を購入したくないという趣旨と考え、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した顧客カード及び聴取により、保有金融資産額を確認した。ただし、金融資産の具体的な内訳は確認していない。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料等にもとづき本件商品の説明を行っていることから、Aさんは本件商品の内容及びリスク等を十分に理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、本件商品内容については丁寧に説明を行っているが、申込書において、Aさんが理解したことを示すチェック欄の記載が漏れている点は認める。</li> <li>・本件商品販売日における一連の手続が短時間ではあるが、当行担当者は、販売日以外にもAさんと複数回面談し、その際にも本件商品の説明を行ったと記憶している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→特別調停案の提示→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、平成24年7月25日及び同年11月2日の両日、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さんの投資意向や保有金融資産の内容についての確認が十分ではなかった可能性があること、高齢者で投資経験のないAさんに対し、本件商品の内容及びリスク等を理解できるよう、十分な時間をかけて説明を尽くしたとはいえないことを指摘した。</li> <li>・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、Aさんが受諾し、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。</li> <li>・その結果、Aさんはあっせん案を受諾したが、B銀行があっせん案を受諾しなかったことから、AさんとB銀行に対して特別調停案を提示した。その後、AさんとB銀行の双方が特別調停案に受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成25年3月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第234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)	・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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行担当者から退職金運用の勧誘を受け、B銀行支店を往訪したところ、当日中に投資信託の購入に至った。</li> <li>・その後も、B銀行担当者から勧められるままに投資信託を購入したものの、中には良い提案を受け、納得しているものもある。</li> <li>・B銀行担当者からの説明はいずれも短時間であり、商品内容をよく理解しないまま投資信託を購入した。</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、電話でAさんの退職金運用ニーズを聴取し、後日来店したAさんに商品ラインナップを説明し、その中からAさんが選択した投資信託を当日中に販売した。</li> <li>・その後に販売した投資信託についても、案内の当日中に販売したものではあるが、すべて所定の資料を用いて説明し、Aさんが納得した上での販売であり、問題はないものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、短期間で多額のリスク商品を販売することについてはもう少し配慮があった方がよかったと思われること、特に来店した当日に販売するのは拙速であった可能性があり、十分な時間を用いた説明と理解度の確認が行われなかった可能性があることを指摘した。</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>・平成25年1月15日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第262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"> <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、「毎月確実に収入が得られる」と勧誘を受け、本件商品の購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品が預金とは異なる商品であることは理解していたが、B銀行担当者から販売用資料にもとづき元本割れリスクについて説明を受けておらず、また本件商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかったため、本件商品が元本割れする商品と理解していなかった。</li> <li>・本件商品の購入手続の一部は、B銀行担当者が勝手に代行したものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した書面にもとづき、Aさんの保有金融資産、投資経験及び投資方針等について確認した上で、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は販売用資料にもとづき本件商品について説明を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含む商品性について十分に理解していたはずである。</li> <li>・本件商品の購入手続の一部を当行担当者が代行している点は、Aさんの度重なる依頼を断りきれずに行ったものではあるが、不適切であったことを認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 11 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銀行に対して、本件商品の購入手続の一部をB銀行担当者が代行したことは不適切であること、及び本件商品のリスクをAさんに理解させるまでの説明が尽くされたかについて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>・平成 25 年 2 月 21 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24 年度(あ)第 263 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) の申出内容	<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、母親から、B銀行に良い商品があると本件商品を勧められ、本件商品の購入に至った。</li> <li>・本件商品の説明を聞いていたのは母親であり、私は、直接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いない。本件商品は元本割れがない、利率の良い定期預金だと思っていた。</li> <li>・本件商品の購入手続の一部は、B銀行担当者が勝手に代行したものである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した書面にもとづき、Aさんの保有金融資産及び投資方針等について確認した上で、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんには投資経験がないことを確認しており、毎回ではないが、Aさん本人に対して直接説明を行うこともあった。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの代理人である母親に対し、販売用資料にもとづき本件商品について説明を行っており、その母親を通して、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含む商品性について十分に理解していたはずである。</li> <li>・本件商品の購入手続の一部を当行担当者が代行している点は、Aさんの度重なる依頼を断りきれずに行ったものではあるが、不適切であったことを認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 11 月 2 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の購入手続の一部をB銀行担当者が代行したことは不適切であること、投資経験のないAさんの代理手続に関する意思確認が十分とはいえないこと、及び本件商品のリスクをAさん本人に理解させるまでの説明が行われたかについて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>・平成 25 年 2 月 21 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第286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"> <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、本件商品の勧誘を執拗に受け、断りきれずに購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者に、本件商品の購入原資は老人ホームの入居費に充てるための資金であり、元本を減らしたくない旨を伝えていた。</li> <li>・私は、販売用資料及び目論見書にもとづき説明を受けたものの、本件商品の内容及びリスクを理解できなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、B銀行から勧められるまま投資信託を購入した経験があるが、内容及びリスクを十分理解し、購入に至ったものではない。</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さんから預金金利に不満があり、投資信託での運用に興味を持っていることを聴取したため、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の購入原資が老人ホームの入居費に充てる資金である旨は聞いていない。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者は、販売用資料等で商品内容及びリスク等について説明している。</li> <li>・Aさんは過去にも当行から投資信託を購入した経験があり、投資信託の元本割れリスクについて理解していたと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの記入した書面から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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、高齢者であるAさんにリスク商品を販売するに当たっては、丁寧な説明と理解度の確認が必要となるどころ、熟慮期間を設けておらず、これを尽くしたというには疑問が残ること、及び短期間のうちに高額のリスク商品を販売している点に問題がないとはいえないことを指摘した。</li> </ul>

	<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>・平成 25 年1月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第287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"> <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、生命保険会社に勤務していた経験があるが、リスク商品の販売資格はなく、自らリスク商品を購入した経験もなかった。</li> <li>・私は、仕事の関係で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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクの説明を受けておらず、本件商品を利率の良い定期預金だと考えていた。</li> <li>・私は、B銀行担当者に指示されるまま本件商品に係る書類に署名及び押印を行っており、書類の記載内容についてはB銀行担当者から説明がなかったため理解できなかった。</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さんから資金の運用相談があったため、本件商品を提案した。</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。</li> <li>・本件商品の理解度の確認を行うため、Aさんに本件商品の重要事項を記載した書面を読んでもらい、同書面にAさんの署名及び押印を受けている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの投資経験等に鑑みると、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かどう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>・平成 25 年1月 11 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第297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"> <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銀行が良いとの評判を聞き、定期預金に預け入れるためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を執拗に勧誘され、購入に至った。</li> <li>・私は、顧客カードに投資経験及び金融資産等を記入した記憶はなく、記入内容は実際のものとは異なる。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品は、運用期間中に、基準となる日経平均株価が4割以上下落すると、元本保証がなくなることは理解していたものの、その後当該株価が持ち直せば元本保証機能が回復するものと誤解していた。</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、定期預金の預け入れのため来店したAさんから株式等の投資経験がある旨を聴取したことから、本件商品を勧誘し、即日販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した顧客カードを基に、投資経験及び金融資産等を確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の内容及びリスク等について所定の資料で説明を行っており、説明方法に問題はなかった。</li> <li>・Aさんは高齢者であるため、管理者による確認を受けた上で販売しており、販売方法に特段の問題はないものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成24年11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、B銀行に対して、高齢者であるAさんにリスク商品を販売するに当たっては、丁寧な説明と理解度の確認が求められるところ、即日販売に至っていること、及びAさんの誤解内容を踏まえると、本件商品の内容及びリスク等について十分理解できるだけの説明を尽くし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>・平成25年1月17日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第336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"> <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銀行担当者に、元本保証のある商品を希望したところ、本件商品の勧誘を受け、定期預金を原資として購入に至った。</li> <li>・私は、過去にリスク商品を購入したことはない。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の販売用資料を交付されたが、商品内容の説明は</li> </ul>

	<p>受けていない。私は、本件商品は定期預金と同じような商品であると考えており、B銀行が元本割れリスクのある商品を販売していることも知らなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私が申込書の確認事項欄にチェックをしたものの、本件商品の内容を理解していなかった。</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さんが以前購入した投資信託のアフターフォローのためAさん宅を往訪した際、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの投資経験及び保有金融資産額を確認の上、勧誘に至っており、Aさんには販売用資料等を交付し、商品内容を丁寧に説明していることから販売方法において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、平成 24 年 12 月 14 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さんの理解度の確認が十分に行われたかどうかについて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さんの損失を一部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>・平成 25 年3月 18 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第339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"> <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>・B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者から詳細な説明を受けた記憶はなく、説明資料も受け取っていない。なお、B銀行は、本件商品の説明時に私の配偶者が同席し、助言をしていたと主張するが、そのような事実はない。</li> <li>・私は、リスク商品を購入した経験がなかったため、本件商品を元本割れリスクのある金融商品と理解していなかった。</li> <li>・本件商品の購入に先立ち、私はB銀行担当者から保有金融資産及び投資経験等の質問を受けた記憶はない。</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さんの配偶者の要請にもとづき、Aさんらに本件商品の勧誘を行ったところ、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、聴取によりAさんの保有金融資産及び投資経験等を確認し、当行担当者が聴取した内容を記入した書面にAさんの署名を受けている。</li> <li>・当行担当者は、Aさん及び配偶者に対して、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判断している。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品販売時、Aさんに投資経験はなかったものの、Aさんは投資経験が豊富な配偶者から助言を受けた上で購入を決定していたことから、本件商品のリスクを理解していたはずである。</li> <li>・Aさん及び配偶者は高齢者に該当したため、本件商品販売の都度、家族の同席を求めているが、Aさんらの意向等により、家族が同席したのは一度だけであった。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 11 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、B銀行に対し、短期間のうちに比較的风险の高い商品を次々に販売した結果、Aさんのリスク資産比率が高率となってしまったこと、Aさんが理解できるまで丁寧な説明を尽くし、Aさんの理解度の確認を行ったかについて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>・平成 25 年2月 26 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第360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"> <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銀行担当者から目的を告げられないまま来店するよう連絡を受け、多額の交通事故保険金が入金になったことについて説明を求められるものと理解してB銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受け購入に至った。</li> <li>・B銀行担当者からは、「損失が発生しても基準価額が1万円に戻るまで持ち続ければ大丈夫」、「ずっと保有していれば分配金額分の利益が出る」等と、本件商品は無期限で、長期保有すれば元本割れの可能性は限りなく低い旨の説明を受けた。</li> <li>・B銀行担当者には、入金されたのは交通事故保険金であり、借入金返済や治療費を除く、用途が確定していない資金はその一部にすぎないことを伝えていた。</li> <li>・本件商品の購入後、不安になり、B銀行担当者に信託期間の有無を確認したところ、信託期間はないということであった。さらに運用会社に確認したところ、本件商品には信託期間があることが判明した。</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さんに投資経験がないこと、怪我の治療中であること、入金された保険金のうち用途が決まっている金額があることを確認の上、複数の商品を勧誘し、Aさんが本件商品を選択したため、その販売に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク資産比率は、入金された保険金全額を基準として、問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品は分散投資しているため比較的安定した商品であること、基準価額が1万円を大きく割ったことがないことを説明したが、元本割れしないといった断定的な判断の提供は行っていない。</li> <li>・販売後に当行担当者が信託期間の有無について誤った回答をしたのは事実であるが、販売時には説明資料を用いて正しく説明を行っているはずであり、問題はないものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 11 月 21 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、リスク商品の購入経験がなかったAさんに対し、交通事故の怪我の治療中であることを知りながら入金された保険金全額を基準にリスク資産比率に問題がないものと判断しており、適合性の観点から問題があったといわざるをえないこと、及び販売後とはいえ、信託期間について誤って回答していることからすれば、投資経験のないAさんが本件商品の内容及びリスクを正しく理解できるだけの十分な説明が販売時に行われたか大いに疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方があっせん案に受諾したことから、特別調停案を提示することなく、あっせん成立となった。</li> <li>・平成 25 年2月 19 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第370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"> <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、定期預金の満期手続でB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を執拗に勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・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かった。</li> <li>・私は、本件商品の元本割れリスクについて、B銀行担当者から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>・Aさんが定期預金の満期手続で来店したことは認めるが、当行担当者が選択肢の一つとして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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、販売に当たってAさんの投資意向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。</li> <li>・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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、投資経験がなく、定期預金の書換えを目的に来店したAさんにリスク商品を勧誘するに当たっては、丁寧な説明と投資意向及び理解度の十分な確認が必要になるところ、これが尽くされ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>・平成 25 年 1 月 31 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24 年度(あ)第 385 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"> <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、B銀行との今後の取引を考え、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験がなく、顧客カードには何も記入していない。</li> <li>・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から販売用資料等にもとづき説明を一切受けておらず、目論見書を受け取ったかどうか覚えていない。</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、ペイオフ対策の一環で本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが作成した顧客カード及び聴取により、Aさんに投資経験があることを確認した。</li> <li>・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リスク等を説明しており、また、Aさんが本件商品の内容について発言した記録が残っていることから、Aさんは本件商品の内容及びリスクを十分理解していたはずである。</li> <li>・なお、当行担当者がAさんに目論見書を交付した記録が残っている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 11 月 20 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、高齢者であるAさんに本件商品を販売す</li> </ul>

	<p>るに当たっては、投資経験、金融知識及び保有金融資産額等の適合性判断の前提となる情報の確認を丁寧に行う必要があるところ、これを十分丁寧に尽くしたか疑問が残ること、提出資料及び事情聴取の結果からは、Aさんに本件商品の商品性を十分に理解させるまでの説明が尽くされたかについて疑問があることを指摘した。</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>・平成 25 年 2 月 25 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第389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"> <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、事業を営んでおり、私の店舗を来訪したB銀行担当者から勧められ、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、それまでにリスク商品の購入経験はなかった。</li> <li>・B銀行が主張する私の保有金融資産額は、事業に関する資金を含めたものであり、実際には私個人の金融資産の大部分を本件商品の購入に充ててしまった。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していたが、ここまで大きく元本割れが生じるとは思っていなかった。</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さんの店舗に定期的に売上金集金で訪問していた際、定期預金の利率にAさんが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。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額を聴取したが、具体的な金額等を教えてもらうことができなかったため、口座への入金等により推測した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品のリスク及び商品性等について、販売用資料を用いて十分に説明を行った。</li> <li>・Aさんは、基準価額の動向を自ら確認し、説明日の2週間後に基準価額が下がったとして自己の判断で購入申込を行った。また、分配金に不満を示し、その後分配金の良い他の投資信託への買い換えも行った。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 10 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、投資経験のなかったAさんに対して一度に多額の投資信託を販売するに当たっては、他の金融資産の存在を推測するだけではなく、より慎重に確認を行う余地があったことを指摘した。</li> </ul>

	<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>・平成 25 年 1 月 22 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第408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"> <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、定期預金の解約手続のためB銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受けた。B銀行担当者から、B銀行担当者の家族も投資信託を購入し、毎月分配金を受け取っているとされたため、本件商品の分配金に魅力を感じ、購入に至った。</li> <li>・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く、また、金融商品の知識も持ち合わせていなかった。私は顧客カードに記入したが、B銀行担当者に保有金融資産の具体的な内訳は伝えていない。なお、本件商品の購入原資は事業資金に充てる予定であった。</li> <li>・私は、本件商品に元本割れリスクがあることはある程度理解していたが、これほど損失を被る可能性がある商品とは理解していなかった。</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、定期預金の解約金は使途が確定していない資金であることを確認した上で、複数の金融商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、複数の金融商品に分散投資することを勧めたものの、Aさんが本件商品を選択し、自ら購入額を決定した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取により、保有金融資産額、投資経験及び資金性格について確認している。</li> <li>・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リスク等について一定の時間をかけて説明していることから、Aさんは本件商品の内容及びリスク等を十分理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、分配金について補足するために、自分の家族が投資信託を保有し、分配金を受け取っていることを伝えたのは事実ではある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 12 月 7 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、高齢でリスク商品の購入経験がなかったAさんに対して本件商品のリスクの程度を十分に理解できるまでの説明が尽くされたかどうか疑問が残ること、及び説明方法について不適切な点があったことを指摘した。</li> </ul>

	<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>・平成 25 年3月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第427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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した変額個人年金保険及び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銀行担当者の強引な勧誘を受け、断りきれずに本件商品を購入した。また、本件商品のうち投資信託1本は、私が国債購入を希望したのに対して、B銀行担当者から、B銀行では国債の取り扱いがないとの説明を受け、やむなく購入に至ったものである。なお、当該担当者は、私が強引な勧誘を受けた旨の苦情を申し出た後に、交代した。</li> <li>・B銀行が主張する私の金融資産額は、家族の金融資産を合計したものである。なお、家族の金融資産は私が管理しており、本件商品の購入原資の一部は家族名義の金融資産から充てている。</li> <li>・本件商品の申込書等に署名及び押印を行ったのは私であるが、同書面的内容については理解していない。</li> <li>・本件商品の購入以前に、他の金融機関で投資信託及び個人年金保険を購入している。また、本件商品の購入以前及び購入以後にB銀行から購入した投資信託は、私の自己責任で納得して購入したものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから定期預金よりも高い収益性を持つ金融商品に興味がある旨を聴取したため、本件商品を提案し、Aさんが本件商品を選択した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額について書面等で確認しているが、それが家族の金融資産額を合計したものであるとはきいていない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、当行が国債を取り扱っていないといった説明はしていない。国債固有の手続があるため、来店いただかないと販売できない旨を説明したはずである。</li> <li>・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。</li> <li>・Aさんから、当行担当者から強引な勧誘を受けた旨の苦情があったのは事実であるが、強引な勧誘があった事実はなく、当該苦情によって担当者を交代したわけでもない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 24 年 12</li> </ul>

	<p>月 10 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"> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産額についてより丁寧に確認することが望ましかったこと、及び国債購入手続に係る説明が十分適切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>・平成 25 年2月 12 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24 年度(あ)第 432 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"> <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、本件商品を購入する際、以前同様の商品で利益を得ていたことから、本件商品においても利益を享受できるものと考え購入に至った。</li> <li>・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、本件商品にこれほど大きな損失が生じるとは考えていなかった。</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さんから本件商品の購入希望を受けたため、商品説明を行い販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び投資経験等について書面等で確認し、本件商品の販売に適合性原則の観点から問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料及び目論見書を用いてAさんに本件商品の元本割れリスク等の説明を行っており、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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成 25 年1月 22 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、相場が回復傾向にあることから本件商品の運用を継続したいとして、申立取下書が提出されたため、平成 25 年1月 29 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24 年度(あ)第 439 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"> <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>・B銀行担当者から、定期預金よりも金利が高く、元本が保証されているとの説明</li> </ul>

	<p>で本件商品の勧誘を受け、金利の良い定期預金のようなものと理解して、購入に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、本件商品の購入に先立ち、B銀行担当者に対して、購入原資が家族の遺産であり、元本が保証される安全な商品を希望していると伝えていた。</li> <li>・私は、本件商品について、販売用資料等にもとづき詳細な説明を受けておらず、本件商品が元本割れリスクを有する金融商品であるとは理解していなかった。</li> <li>・私は顧客カードに何も記載していない。また、B銀行担当者から投資経験に係る質問を受けていない。</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さんから運用について相談を受けたため、複数の投資信託を説明したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。Aさんからは元本保証の商品を希望するとは聞いていない。</li> <li>・当行担当者は、複数回、所定の資料を用いて本件商品のリスク等について十分説明を行った上で本件商品を販売していることから、Aさんは本件商品の商品性を理解していたものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの作成した顧客カード及び聴取により、Aさんの保有金融資産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、販売方法に問題はなかったものと判断している。ただし、Aさんの投資経験の具体的な内容は確認していないことは認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、説明時間が短時間であって、Aさんが理解できるほどの説明が尽くされたかどうか疑問が残ること、及び投資経験について具体的内容を確認していないこと等を指摘した。</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>・平成 25 年3月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第443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"> <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、定期預金を申し込むつもりでB銀行を往訪した際に、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。</li> <li>・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い。</li> <li>・私は、投資信託に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</li> </ul>

	ら本件商品は元本割れしないとの説明を受けたため、その言葉を信じ購入に至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、資産運用の相談のために来店した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、販売に至った。</li> <li>・Aさんには、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験がなかったため、当行担当者は、Aさんの本件商品に係る理解度を確認し、内部管理責任者に販売の承諾を得た上で、本件商品の販売に至った。</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。</li> <li>・当行担当者は、本件商品は元本割れしないものであるといった説明は行っていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成25年1月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、相場が回復傾向にあることから本件商品の保有を継続したいとして、申立取下書が提出されたため、平成25年1月11日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第444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"> <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、本件商品を勧められた。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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について、早期償還されるので大丈夫であるとの説明を受け、定期預金のようなものであると考え、購入するに至った。</li> <li>・本件商品について、交付された資料を読んだだけでは理解できなかったため、口頭でわかりやすく説明するようB銀行担当者に求めた。しかし、B銀行担当者は本件商品の元本割れリスクについて説明を行わず、説明時間は極めて短時間であり、結局本件商品の内容を理解できなかった。</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さんに対し、所定の説明資料を交付し、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いる。</li> <li>・当行担当者は、時間も十分にとり複数回にわけて本件商品の説明をしており、また、Aさんが主張しているような定期預金と同様なものであるとの説明を行っていない。むしろ、定期預金とは異なること及び元本割れリスクがあること等の商品内容を丁寧に説明し、元本割れが生じる可能性がある条件についても、具体的な数値を示しながら説明している。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→和解契約書の締結】</b>

手続の結果	<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、平成25年1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、本件商品の購入以前にリスク商品の運用経験がないAさんに対し、本件商品の元本割れリスク等を理解させるためには丁寧な説明が必要になるところ、本件商品についてAさんが十分に理解できるまでの説明がなされたといえるかどう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>・平成25年3月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
-------	---

事案番号	24年度(あ)第449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"> <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>・本件商品の購入以前に、B銀行から本件商品に類似した投資信託を含む複数の投資信託のほか、変額個人年金保険及び外貨建個人年金保険を購入した経験はあった。</li> <li>・私は、本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から商品説明を受けた。本件商品の元本割れリスク及び商品の仕組みは、以前に購入した類似の投資信託の説明を受けた際に理解していた。</li> <li>・本件商品の時価が下落している中で、解約時期についてB銀行担当者にアドバイスを求めたが、満足な回答を得ることができなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、本件商品購入以前に、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った。そのほかにも複数の投資信託のほか変額個人年金保険及び外貨建個人年金保険も購入した経験がある。</li> <li>・本件商品に類似した投資信託は、いずれも利益が出たかたちで繰上償還されている。本件商品は、当行担当者が繰上償還手続のためにAさんの自宅を往訪した際に提案したものであり、Aさんが関心を示したため販売に至った。</li> <li>・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性及びリスク等を説明した。</li> <li>・本件商品を具体的にいつ解約すべきかといった事項について、当行からアドバイスすることはできない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年1月21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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第457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"> <li>・B銀行から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、信頼していたB銀行担当者から本件商品の提案を受けて購入した。</li> <li>・私は、本件商品の売買を全てB銀行担当者の指示により行っていた。</li> <li>・B銀行担当者の異動後は、解約時期等についてアフターフォローがなくなり、その結果、解約時期を逸して多額の損害を被った。</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さんから退職金の運用相談を受けたため、本件商品を提案して販売に至った。</li> <li>・Aさんは、証券会社と取引を行うなど相当な投資経験及び金融知識があり、Aさん自身で投資判断及び運用状況の把握ができていたはずである。</li> <li>・当行担当者は、本件商品に係る運用状況の情報提供はしていたが、解約時期を指示するなどの過剰なアフターフォローは行っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年1月29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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第467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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・資産運用のため、B銀行担当者には何か良い商品がないか尋ねたところ、本件商品を紹介された。</li> <li>・私は、本件商品の購入前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、本件商品の内容についてB銀行担当者から一通りの説明を受けてはいるものの、リスクについてはよく理解しないまま、元本保証の商品であると思い、購入に至った。</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たため、本件商品を紹介したところ、Aさんが関心を示したため、販売に至った。なお、本件商品販売時には、購入原資の全額を1つの商品に充てるのはリスクが高いとして、購入金額を減額するよう再考を促し、他の商品を提案したこともあった。</li> <li>・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性及びリスク等を十分に説明した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの生活資金は他の金融機関にあり、当行の預金は全額が余裕資金であることを確認しているものの、Aさんの保有金融資産の具体的な金額までは確認していない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年1月29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、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせんの成立の見込みがないことから、平成25年2月5日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第478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"> <li>・B銀行から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、資産運用相談のためB銀行支店を往訪したところ、B銀行担当者から、定期預金と投資信託のセットプランの案内を受けた。後日、同プランで定期預金と投資信託を同額購入するためにB銀行支店を往訪したところ、執拗に勧誘され、当初予定した以上の金額で本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、証券会社で投資信託を購入した経験があり、投資信託に元本割れリスクがあることは理解していたものの、銀行の販売する投資信託は安全な商品だと考えていた。</li> <li>・本件商品購入時、私はB銀行担当者から、「3か月毎にボーナス分配があり、4年間保有すれば元がとれる」との説明を受けた。</li> <li>・私は、保有金融資産額として、不動産等を含めた金額をB銀行担当者に伝えてしまった。</li> <li>・本件商品の購入以後、恒常的に基準価額及び分配金が下落しており、本件商品は問題がある商品だと考えている。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、資産運用相談のため来店したAさんに対して、複数の投資信託を案内したところ、A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。投資金額もAさんが自ら決めたものである。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに資料を交付し、丁寧に商品内容を説明しており、Aさんには投資経験もあることから、本件商品の内容を理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、「4年間保有すれば元がとれる」といった趣旨の説明はしていない。Aさんは、他の金融機関で保険商品を購入していることから、それと混同しているものと思われる。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年2月15日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせんの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。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第481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"> <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>・私の自宅に、B銀行担当者の作成した本件商品に係る勧誘メモが投函されており、そのメモの内容から元本が保証される商品であると思い、購入に至った。</li> <li>・私は、これまでリスク商品を購入した経験はなかった。なお、申込書及び顧客カードの投資経験のチェック欄には何も記入していない。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、販売用資料及び目論見書にもとづき詳細な説明を受けていないし、これらの資料を交付されたかどうか定かでない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が本件商品に係るメモを作成し、Aさん宅の郵便受けに投函したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、後日再度往訪し本件商品の勧誘に至った。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料及び目論見書にもとづき、元本割れリスクについて丁寧に説明している。</li> <li>・Aさんは顧客カードにおいて、株式投資の経験がある旨を申告しているが、その具体的な取引内容について確認していないことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成24年12月14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、B銀行担当者が作成したメモに記載されている文章がAさんに元本確保の思い込みをさせた可能性があること、投資経験の確認が不十分であることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失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>・平成25年3月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第483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"> <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、私の配偶者を通じてB銀行担当者に本件商品を勧誘され、配偶者とともにB銀行を往訪し、本件商品を購入した。</li> <li>・私は、投資信託に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株式ではないことから心配ない等との説明を受けたため、その言葉を信じ購入するに至った。</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さんの配偶者を通じて、Aさんに資産運用の提案をしたいと伝えたところ、後日Aさんが配偶者とともに来店したため、本件商品を提案し販売に至った。</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。</li> <li>・当行担当者は、本件商品は株式のように1つの会社に投資するものではないとの説明は行ったものの、元本割れしないといった趣旨の説明は行っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成25年1月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、相場が回復傾向にあることから本件商品の運用を継続したいとして、申立取下書が提出されたことから、平成25年1月11日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第496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"> <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、職場に来訪したB銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品の購入以前に、株式を購入した経験はあるが、投資信託を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及びリスクの説明を受けておらず、元本割れリスクについて理解していなかった。</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Aさんの職場を往訪し、投資意向を確認の上で本件商品の説明を行ったところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが作成した顧客カード及び聴取により、Aさんの保有金融資産及び投資経験等を確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・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リスクについて丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかった。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b>

手続の結果	<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、平成25年2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、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。</li> </ul>
-------	--

事案番号	24年度(あ)第497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"> <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銀行の新聞広告に掲載されていたキャンペーン定期預金に預け入れる目的で、当時取引のなかったB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者は、私が希望した定期預金ではなく、投資信託である本件商品を勧誘した。</li> <li>・本件商品の購入原資は老後資金として保有していたものであり、余裕資金ではなかった。私は、本件商品を元本割れの商品であると理解していなかったため、保有金融資産のほとんどを本件商品の購入に充てた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の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>・当行担当者が、キャンペーン定期預金に預け入れるために来店したAさんに対して複数の投資信託等を案内したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからリスク商品の購入は希望しないとの意向は受けていない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの記入した書面にもとづき、保有金融資産額及び購入原資が余裕資金であることを確認した。なお、購入金額が多額であったことから、当行担当者がAさんに購入金額の見直しを打診したものの、Aさんがそのままの金額で購入を希望した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料にもとづき、本件商品の元本割れリスク及び元本が確保される条件について丁寧に説明しており、Aさんは本件商品の内容を十分理解していたはずである。</li> <li>・高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たり、当行の高齢者ルールで求められていた管理者の承認手続をとら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、平成25年1月18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、定期預金に預け入れる明確な意向があった高齢者であるAさんに、本件商品の元本割れリスク等の十分な説明を尽くし、その理解度の確認を行ったとはいえないこと、Aさんの金融資産に占めるリスク資産の割合が明らかに過大であること、B銀行における高齢者ルールで求められてい</li> </ul>

	<p>た手続をとらなかったことを指摘した。</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>・平成 25 年3月 29 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	24年度(あ)第500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"> <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、本件商品の購入以前に、B銀行で本件商品に類似したものを含む複数の投資信託を購入した経験があったほか、債券及び個人年金保険を購入した経験もあった。</li> <li>・私は、本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から販売用資料あるいは目論見書を用いた説明を受けたかどうか記憶が定かでない。</li> <li>・私は、投資信託が定期預金と異なることは漠然と理解していたが、元本割れリスクについて十分に理解してはいなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、本件商品購入以前に、当行で複数の投資信託のほか、債券及び個人年金保険も購入した経験がある。投資信託の中には本件商品と同種の投資信託も含まれており、利益が出たものと損失が出たものがある。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが購入した投資信託が償還されたため自宅を訪問したところ、Aさんから同種の商品を購入したい旨の意向が示されたため、本件商品を案内した。その際、当行担当者はAさんが高齢者であることから、購入するかどうかは翌日以降に判断してはどうかと助言したが、Aさんが当日中の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・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性及びリスク等を説明し、Aさんからも本件商品の商品性をよく理解した旨の発言を受けており、説明方法には問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者が本件商品の評価額が大きく下落したためアフターフォローを実施した際は、Aさんは継続保有を希望しており、Aさんから苦情が寄せられることはなかった。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年1月 28 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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第535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"> <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、定期預金の預入をB銀行に依頼したところ、自宅にB銀行担当者の来訪を受け、本件商品を執拗に勧誘され、確実に儲かる商品であると説明を受けたため、購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品のリスクについて説明を受けておらず、本件商品を定期預金に類するものと考えていた。</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さんから資産運用相談を受けたことから、自宅を訪問し、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、その販売に至った。</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。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品は絶対に儲かる商品であるといった説明は行っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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。</li> <li>・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継続することが困難になったことから、本件申立てを取り下げるとの申し出があり、申立取下書が提出されたため、平成25年2月15日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第540号
申立ての概要	非居住者であるにもかかわらず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"> <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、海外に住んでおり、日本に一時帰国していたときに、既に保有していた投資信託の運用状況を確認するためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から当該投資信託を解約し、本件商品を購入するよう勧誘された。</li> <li>・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から、本件商品を購入するためにはB銀行に届出していた海外の私の住所を、国内の住所に変更する必要があるとの説明を受けたことから、私の知人の住所に変更し、本件商品を購入した。</li> <li>・本件商品購入後、B銀行では、海外に居住している顧客に投資信託を販売できないことを知ったが、私の海外の住所を国内の住所に変更させてまでB銀行が本件商品を販売したことについて納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行では海外に居住している顧客に対して、内規により投資信託を販売することはできない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しかしAさんは、以前の海外の住所を国内の住所に既に変更していたため、当行担当者は内規上問題なく、Aさんに対して本件商品の販売を行ったものである。</li> <li>・当行担当者がAさんに本件商品を購入させるため、住所を変更させた事実はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年3月 21 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、あっせん成立の見込みがないことから、平成 25 年3月 22 日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第542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"> <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、本件商品の購入以前に、B銀行で投資信託を購入し利益が出た経験があったものの、投資信託に元本割れリスクがあることは十分に理解していたので、それ以降は投資信託を購入しないものと決めていた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について執拗に勧誘を受けたことから本件商品を購入し、B銀行に招かれたセミナーで本件商品のメリットを強調していたため、さらに追加購入した。</li> <li>・私は、本件商品に評価損が発生した際に、B銀行担当者に本件商品の解約を申し出たが、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>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び投資経験等について、Aさんから聴取し確認した上で、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・Aさんは、インターネットで投資情報を積極的に収集し、投資セミナーにも頻繁に出席しており、投資に関する知識は十分に持っていたはずである。</li> <li>・Aさんが本件商品の基準価額の推移に不安を示したことは事実であるが、解約希望は受けておらず、Aさんは自らの意思で本件商品の保有を継続していた。</li> <li>・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を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含む商品性について十分に理解していたはずである。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年1月 29 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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第543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"> <li>・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。</li> <li>・以前、私の配偶者が投資信託を購入した経験があり、私は、投資信託に元本割れリスクがあることを理解していたが、本件商品は元本割れリスクがなく分配金を受け取れる商品であるとしてB銀行担当者から勧誘を受けたため、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品に評価損が発生した際に、B銀行担当者に本件商品の解約を申し出たが、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>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び投資経験について、Aさんから聴取し確認した上で、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・Aさんが本件商品の基準価額の推移に不安を示したことは事実であるが、解約希望は受けておらず、Aさんは自らの意思で本件商品の保有を継続していた。</li> <li>・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を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含む商品性について十分に理解していたはずである。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年1月29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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第544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)の申出内容	<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、以前から起業資金を貯蓄していたところ、家族から起業資金を投資信託で運用することを勧められ、家族と一緒にB銀行に出向き、本件商品の購入に至った。</li> <li>・私は、仕事が忙しかったため、本件商品の管理は家族に任せていた。</li> <li>・本件商品の評価損が発生した際に、家族が私の保有するものを含め、家族が購入した全てのリスク商品を解約するようB銀行担当者に申し出たが、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>・当行担当者は、家族から投資信託の話聞いて興味を持った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さんから購入希望を受けたため、</li> </ul>

	<p>販売した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの家族が本件商品の基準価額の推移に不安を示したことは事実であるが、本件商品の解約希望を受けたことはない。</li> <li>・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ており、購入原資が余裕資産であることについても聴取して確認している。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづいて、数時間かけて本件商品について説明を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスクを含む商品性について十分に理解していたはずである。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年1月29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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第550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"> <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>・本件商品は、私の父が私名義で保有していた投資信託の償還手続のため、自宅に来訪したB銀行担当者から父とともに本件商品の勧誘を受け、購入するに至ったが、購入の判断等は全て父が行っている。</li> <li>・本件商品の内容に係る説明は全て父親が受けており、私は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>・本件商品は、Aさんの希望により、販売したものである。</li> <li>・Aさんの資産管理は、Aさんの父親が行っていることは承知していたが、本件商品については、Aさんから、既にAさんが購入した投資信託が早期償還され、再度同種の商品の購入を希望する意向が示されたため、本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの父親同席のもと、Aさんに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丁寧に説明し、Aさんから本件商品の商品性を理解した旨の発言を受けており、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年3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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第551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"> <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>・私は本件商品購入前に、B銀行で多数のリスク商品を購入した経験がある。</li> <li>・私は、本件商品の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。</li> <li>・本件商品に元本割れのリスクがあることは漠然と理解できていたものの、元本割れリスクはまず現実化しないと思い本件商品を購入した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品は、Aさんの希望により、販売したものである。</li> <li>・本件商品については、Aさんから、既にAさんが購入した投資信託が早期償還され同種の商品を希望する意向が示されたため、本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、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丁寧に説明し、Aさんからも本件商品の商品性を理解した旨の発言を受けており、説明方法には問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年3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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第574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"> <li>・B銀行で購入した投資信託及び変額個人年金保険の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、定期預金より良い商品があるとの勧誘を複数回受け、本件商品の購入に至った。</li> <li>・本件商品購入当時、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。</li> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件投資信託は、リスクはあるが損することはないと説明されただけであり、本件商品の内容を十分に理解していない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、リスク商品を購入する時期について相談をするため当行窓口に来店したAさんに、複数のリスク商品を案内したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの作成した顧客カード及び聴取により、Aさんの保有金融資産、投資経験等を把握した上で本件商品を販売しており、販売方法には、問</li> </ul>

	<p>題はなかったものと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに投資経験がないことについて十分配慮しつつ、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を説明していることから説明方法に問題はなかったと判断している。なお、本件商品について、「損することはない」といった断定的判断の提供もしていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成25年3月15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、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせんの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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第592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"> <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。</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さんが来店した際に本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・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リスク等について十分に説明している。</li> <li>・Aさんは過去に複数のリスク商品を購入した経験があることから、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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。</li> <li>・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、本件商品を継続して保有することとしたため本件の申立てを取下げたいとして、申立取下書が提出されたことから、平成25年3月18日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第602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"> <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、自宅に来訪したB銀行担当者から、「リスクが少ないので安心してください」と本件商品の勧誘を受け、B銀行担当者を信頼して購入した。</li> <li>・私は、本件商品の購入以前に国債を購入した経験はあるものの、リスク商品の購入経験はなかった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、本件商品の内容及び元本割れリスクについて説明を受けていない。私は申込書作成時に同席しただけで、説明は私の配偶者に対してのみ行われた。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさん夫婦から定期預金の金利に不満が示されたこと等から、資産運用に係る商品を複数提案したところ、本件商品に興味を示されたため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売に当たって、複数回にわたりAさんの自宅を往訪し、Aさん及びAさんの配偶者に対し、販売用資料等を用いて本件商品の内容及びリスク等について、丁寧に説明した。またAさんの本件商品に係る理解度も十分に確認し、問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、「本件商品のリスクが少ない」といった断定的な判断を伝えるような説明は行っていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年3月 26 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、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。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第633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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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、購入に至った。本件商品購入時、B銀行担当者から元本割れリスクのある投資信託であるとの説明を受けておらず、預金と同様のものであ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>・本件商品の取引経緯は相当程度過去に遡るものであり、本件商品に係る書類、取引記録は残存しておらず、証拠資料の提出が困難である。また、当時の関係者に聴取を行ったものの、事実関係が不明である。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件については、相当過去に遡るものであり、B銀行において証拠資料の提出が困難であることも含め、詳細な事実認定を行うことが不可能であることから、業務規程 26 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 25 年3月 19 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第706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)の申出内容	<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>・B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、十分な説明を受けずに購入に至った。</li> <li>・その後、基準価額が上昇したことから、自らの意思にもとづき、本件商品を解約した。</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さんから投資信託の購入意向を受け、本件商品の内容及びリスク等を十分に説明し、Aさんが理解した上で締結に至っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> <li>・Aさんは既に本件商品を解約し、運用益を得ていることから申出に応じることはできない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</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さんが本件商品で運用益を得ていることが認められることから、業務規程 26 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 25 年3月 18 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上