

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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 | 28年度(あ)第164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、安定的で儲かるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前に、株式を購入した経験があったが、売買によって利益を得る目的ではなく、優待目的で購入したものである。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| 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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年6月 16 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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 29 年 10 月 5 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 | 28年度(あ)第165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、安定的で儲かるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| 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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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29年6月16日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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29年10月5日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 28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(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、元本割れすることはないとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前に劣後債を購入した経験はあったものの、本件商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |

| | |
|-------------------|--|
| 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、保有金融資産及び投資経験等を確認している。また、リスク資産比率が高かったため、購入額を見直すよう提案したが、Aさんから問題ない旨回答があった。 ・ 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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年 6 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、Aさんの保有金融資産の確認が不十分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 29 年 10 月 17 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 28年度(あ)第170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。 ・ B銀行から投資信託を購入した母Cの勧めもあって、B銀行へCと共に往訪したところ、B銀行担当者から元本割れのないよい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。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんからの紹介を受け、Aさんに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、保有金融資産及び投資経験等を確認している。また、リスク資産比率が高かったため、購入額を見直すよう提案したが、Aさんから問題ない旨回答があった。 ・ 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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年 6 |

| | |
|--|---|
| | <p>月 27 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の確認が不十分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 29 年 10 月 17 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 28年度(あ)第176号 |
| 申立ての概要 | 誤った説明で解約させられた投資信託に係る損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(80歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の解約金について、解約申込日にB銀行担当者から誤った説明を受けた金額と実際に受領した解約金額との差額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から説明を受けた解約金額であれば解約しても良いと考えていたのであり、その時点での正確な金額の説明を受けていれば解約することはなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約金額について照会を受けたため、所定の資料を用いて説明したが、解約金額を算出するに当たっての計算式が誤っていたため、誤った金額をAさんに説明してしまった。 ・ 当行担当者は運用損益については正しい金額を回答したが、解約金額については計算を誤ってしまい、実際とは異なる金額を説明したことは認める。 |
| 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 29 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、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 | 28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(80歳台) |

| | |
|----------------------|---|
| <p>申立人(Aさん)の申出内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験はあったが、B銀行担当者から勧められるがまま購入していたものであり、商品の内容はよく理解していなかった。 ・ 私は、本件商品を購入した後、保佐開始の審判を受けており、本件商品購入時の判断能力は十分ではなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| <p>相手方銀行(B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行としては、本件商品の販売当時、Aさんの判断能力に問題があったとの認識はない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| <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 29 年 7 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、Aさんが高齢であることに鑑みれば、本件商品のリスクレベルは高く、販売額も高額で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 29 年 12 月 12 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|----------------------|--|
| <p>事案番号</p> | <p>28年度(あ)第183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(80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、B銀行担当者から、良い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。 ・ 本件商品の購入原資は、老後の生活資金であった。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、本件商品購入時当時、B銀行が主張するほどの年収及び金融資産を |

| | |
|----------------|---|
| | <p>有していなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及びリスクについて十分な説明を受けていない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件各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、保有金融資産及び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商品内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年 7 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、Aさんの投資経験及び保有金融資産の確認が不十分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。 平成 29 年 10 月 3 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|----------------|---|
| 事案番号 | 28年度(あ)第192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等 |
| 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補てん等を求める。 私は、B銀行担当者から執拗な勧誘を受け、B銀行担当者に言われるがまま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あったが、言われるがまま購入したものであって、金融商品についての知識はなかった。 私は、本件商品購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産を有していなかった。 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一切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さんから運用の意向があることを聴取し、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。 |

| | |
|---------------|---|
| | <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商品内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年8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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きいことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成29年10月18日付けであっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 29年度(あ)第7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、海外在住であるが一時的に帰国した際、B銀行担当者からよい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銀行担当者の説明から、大きな損失が生じることはないと思っていた。 ・ 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。 ・ B銀行の約款によれば、投資信託商品の販売は国内居住者に限られているにもかかわらず、海外居住者の私に対して本件商品を販売したという点についても納得がいかない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの定期預金が満期を迎えることを受け、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、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ Aさんが海外と日本を行き来していることは認識していたが、Aさんの届出住所は国内であり、その後住所変更の届出を受けていなかったことから、Aさんは非居住者ではないと判断し、本件商品の販売に至っている。ただし、本件商品の販売時における提示された本人確認資料の住所は海外の住所であり、その点の確認を十分に行っていなかったことは認める。 |
| あっせん | 【申立受理→あっせん打ち切り】 |

| | |
|-------|---|
| 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、平成 29 年 11 月 28 日にAさんとB銀行から、平成 29 年 12 月 15 日に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 | 29年度(あ)第26号 |
| 申立ての概要 | 誤った説明により非課税の適用を十分に受けられなかった投資信託に係る税負担額及び手数料相当額の補てん要求 |
| 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"> ・ B銀行からの誤った説明が原因で、NISA口座預りとならなかったことで発生した税負担及び特定口座預りとなった部分の販売手数料相当額の補てんを求める。 ・ 私は、平成 29 年の NISA 枠を使用し、本件商品を購入する予定だったが、B銀行担当者から購入申込日について誤った説明を受けたことにより、残枠が少額となっていた平成 28 年の NISA 枠を使用して本件商品を購入することとなってしまった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が本件商品の販売に当たり、NISA 枠の使用に係る購入申込日について誤った説明を行ったことは事実である。 ・ 当行は、本件において生じた費用等について負担する用意がある。 |
| 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 29 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、B銀行に対して、Aさん及びB銀行の主張のとおり、B銀行担当者が本件投資信託を販売する際に、Aさんに対して NISA 枠の使用に係る購入申込日について誤った説明をしたことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 平成 29 年 12 月 18 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 29年度(あ)第28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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、安全な商品であるとの説明を受け、本件商品を購入 |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件商品は、B銀行担当者から、私が患っている病気に配慮することなく、購入するよう誘導されたものである。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及びリスクについて十分な説明を受けていない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさん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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんから、持病についての話は一切を受けていない。 |
| 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 29 年 10 月 16 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、本件紛争の主な争点である本件商品の販売当時の状況について、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 | 29年度(あ)第32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(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、本件商品に係る分配金は必ず普通分配金となるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ しかし、購入後に受領した分配金はすべて元本払戻金であった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから、預金金利が低いとの不満を受け、複数の投資信託を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して断定的判断を提供した事実はない。 |

| | |
|---------------|---|
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→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29年10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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入に至るまでの説明に関する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 | 29年度(あ)第33号 |
| 申立ての概要 | 誤った説明で購入させられた投資信託に係る損害賠償請求 |
| 申立人の属性 | 個人(40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について、B銀行担当者から説明を受けたとおりの利益の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金よりも金利が高く、償還日まで保有すれば一定の利益が確保されるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を含む複数の運用商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者がAさんに対し、断定的判断を提供した事実はない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→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29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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入に至るまでの説明に関する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 | 29年度(あ)第34号 |
| 申立ての概要 | 誤った説明で購入させられた投資信託に係る損害賠償請求 |
| 申立人の属性 | 個人(40歳台) |

| | |
|----------------------|--|
| <p>申立人(Aさん)の申出内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託について、B銀行担当者から説明を受けたとおりの利益の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金よりも金利が高く、償還日まで保有すれば一定の利益が確保されるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 |
| <p>相手方銀行(B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を含む複数の運用商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産及び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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者がAさんに対し、断定的判断を提供した事実はない。 |
| <p>あっせん手続の結果</p> | <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29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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入に至るまでの説明に関する当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|----------------------|---|
| <p>事案番号</p> | <p>29年度(あ)第35号</p> |
| <p>申立ての概要</p> | <p>不十分な説明で購入させられた投資信託に係る損害賠償請求</p> |
| <p>申立人の属性</p> | <p>個人(60歳台)</p> |
| <p>申立人(Aさん)の申出内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行で購入した投資信託が NISA 口座預りとならなかったことで発生した課税相当額を支払ってほしい。 ・ 私は、B銀行から NISA 制度の開始について案内を受け、NISA 口座開設の手続を行った。 ・ 私は、NISA 口座を開設した日に本件商品を購入した。購入する際、NISA 口座預りとしてほしい旨をB銀行担当者に伝えた。 ・ しかし、その後、本件商品購入当時はNISA 制度の開始前であったため、私が行った手続は事前予約であり、本件商品は特定口座預りとされ、課税対象となっていることが判明した。 ・ 本件商品を購入する際、B銀行担当者から NISA 口座預りにならないことの説明はなかった。説明があれば、NISA 制度が始まってから本件商品を購入して |

| | |
|-------------------|---|
| | 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さんに NISA 制度の開始について案内したところ、Aさんが NISA 口座開設を希望したため、口座開設の事前予約手続をするに至った。また、その際、Aさんから本件投資信託の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、NISA の内容、NISA 制度の開始時期及び口座開設手続が事前予約であることについて十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク等に加え、本件投資信託が NISA 口座預りではなく特定口座預りとなること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 29 年 10 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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時の経緯に関する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 | 29年度(あ)第44号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応により損失を被った投資信託に係る損害賠償請求 |
| 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"> ・ 私は、保有する投資信託の解約をB銀行担当者に依頼したところ、B銀行担当者のスケジュールが空いていないことを理由に、後日改めて来店するように言われた。 ・ 後日、本件商品を解約するためにB銀行を往訪すると、本件商品の基準価額が当初解約を依頼したときより下落していた。 ・ B銀行担当者から、為替変動等により基準価額が下落する可能性があることを説明を受けていれば、来店を延期せず、当日に他の担当者に頼んで解約していた。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、当初Aさんから本件商品の解約意向を伝えられた際、当日は既に他の顧客とのアポイントが入っていたことから、後日の手続とすることでAさんから了承を得ている。 ・ その際、当行担当者はAさんに対し、本件商品の基準価額は日々変動しており、運用益は上下することを説明している。 |
| 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」として受理した後、Aさんから、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたこ |

| | |
|--|--------------------------------------|
| | とから、平成 29 年 10 月 20 日付けであっせん手続を終了した。 |
|--|--------------------------------------|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 29 年度(あ)第 47 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銀行担当者から儲かるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があり、商品の内容を理解する程度の知識は有していた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品についての説明は受けたが、元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。 |
| 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さんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| 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 29 年 12 月 8 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時における説明について、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 | 29 年度(あ)第 50 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、B銀行担当者から、本件商品は安全な商品であるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、商品の内容はよく理解しておらず、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品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。 |

| | |
|---------------------------|--|
| <p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を案内したところ、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、本件商品販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面等により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、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及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 |
| <p>あっせん 手続の結果</p> | <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 29 年 12 月 22 日、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いこと、Aさんが、あっせん委員会が定めた事情聴取期日に出頭せず、あっせん委員会事務局からの期日延期等の提案にも応じない等の事情に鑑みると、当事者間に和解が成立する見込みがなく、紛争解決手続を終了させることが適当と認められることから、あっせん手続を打ち切った。 |

以上