

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 年度第 1 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	29 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(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に国債を購入したいと伝えたとこ、本件商品の勧誘を受け、毎月分配金を受けとることができ、儲かるとの説明を受けたことから、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分な説明を受けておらず、本件商品に係る説明資料を受領していない。</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、Aさんから国債の利回りについて不満を聴取したことから、本件商品を勧誘し、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさん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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断しているが、説明資料の一部に不交付があったことは事実である。</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 30 年1月 24 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及びその理解度の確認が尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 平成 30 年4月6日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。

掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的・原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。

また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

事案番号	29年度(あ)第81号
申立ての概要	不適切な対応により解約できなかった投資一任契約に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行と締結した投資一任契約に係る損害の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、本件契約の締結後、一定の利益が生じたことから、B銀行担当者に対し本件契約を解約したい旨を伝えたが、B銀行担当者は解約に応じなかった。</li> <li>・ その後、本件契約による利益は減少し、さらには、本件契約の解約金を原資に購入する予定であった投資信託の購入ができなかったため、本来得られるべき利益を得られなかった。</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さんに本件契約を案内したところ、Aさんが希望したため、締結するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件契約の締結に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件契約の内容について十分説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ Aさんから本件契約の解約について相談を受けた際、当行担当者が長期投資のメリットについて助言を行ったが、解約を拒否した事実はない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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30年3月23日に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、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30年4月3日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第87号
申立ての概要	説明不十分で解約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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託について、私は継続して保有したいと考えていたにもかかわらず、B銀行担当者により解約させられたことから、解約の取消し又は本件商品を保有していた場合に得られた利益の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を解約し、解約金を原資にC証券会社で新しい投資信託を購入するよう勧められた。私は本件商品を解約したくない旨を伝えたにもかかわらず、B銀行担当者は本件商品を勝手に解約してしまった。</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さんの依頼により解約を行っており、当行の対応に問題はなかったものと認識している。</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 30 年4 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、本件紛争の主な争点である本件商品の解約時の経緯等について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>
---------------	--

事案番号	29年度(あ)第90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
相手方の属性	個人(70歳台)
相手方顧客 (Aさん)の見解	<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銀行担当者から営業協力として本件商品の勧誘を受け、B銀行担当者の「損はさせない」との言葉を信用して、付き合いとして本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・ 私は、元本割れリスクがあることは理解していたが、私が損をしないようなアフターフォローをB銀行担当者から受けられるものと考えていた。</li> </ul>
申立銀行 (B銀行) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに余裕資金の運用について確認し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産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。</li> <li>・ 当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
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、B銀行の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 30 年3 月 19 日、B銀行とAさん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説明方法、Aさんの投資意向の確認、金融資産の確認等が十分とはいえなかったことを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさん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 30 年5月 16 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第92号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が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銀行で被相続人Cが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銀行担当者は、Cに本件商品の勧誘をし、子である私の了解を得ないまま販売するに至った。高齢であったCへの販売姿勢として不適切である。</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、Cさんから運用相談を受けて、本件商品を勧誘したところ、Cさんが興味を示したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、Cさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等について確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
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30年5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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第93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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失等の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の基準価額は組み入れている現物株と同じ値動きをするとの説明を受け、購入するに至った。</li> <li>・ しかし、本件商品を購入後、本件商品の基準価額と現物株の価額に大きな乖離が生じ、想定しなかった損失を被った。</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さんが本件商品の購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさん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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対して本件商品の基準価額は現物株と同じような動</li> </ul>

	きをするが、株の組入割合等により全く同じ値動きにはならないことを説明している。
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 30 年5月 11 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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時における説明内容等について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第97号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が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>・ 被相続人CがB銀行で購入し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。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者から、本件商品についての説明は受けたと思うが、元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Cさんから資産運用相談を受け、本件商品についてCさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、C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。また、申立外の投資信託と通算すると損失は発生していない。</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 30 年5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、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内容等について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第102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)

<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を勧誘され、元本割れしないと説明されたことから購入するに至った。</li> <li>・ 私には、本件商品購入以前に投資信託を購入した経験がある。</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等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→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 30 年5月 22 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争の主な争点である本件商品の元本割れリスク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。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第106号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>誤った説明で解約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(50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補てんを求める。</li> <li>・ 私は、本件商品について解約を申し込んだが、B銀行担当者から説明を受けた損失金額よりも、実際の損失金の方が大きかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から損失金額について正確な説明を受けていれば、本件商品を解約することはなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約の意向が示されたため、所定の資料を用いて説明を行った。</li> <li>・ 当行担当者が誤った説明をした事実はない。</li> <li>・ Aさんは、自身の判断により本件商品の解約を行っており、当行の対応に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→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 30 年5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、当事者双方の主張に隔たりが大き</li> </ul>

	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108号
申立ての概要	不適切な対応により発注できなかった投資一任契約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"> <li>・ B銀行と締結した投資一任契約について、B銀行担当者の判断により、私が希望した日に本件契約に基づく商品の発注が行われなかったことから、本来得られたはずの利益について賠償を求める。</li> <li>・ 私は、本件契約以前にリスク性商品を購入した経験はあったが、運用についてはB銀行担当者に任せていた。</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さんに本件契約を案内したところ、Aさんが希望したため、締結するに至った。具体的なポートフォリオ案を提示し、Aさんもこれに同意していたが、その後、Aさんから市況を見て発注を見送る旨の連絡があったことから、発注を行わなかった。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件契約の締結に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件契約の内容について十分説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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30年5月11日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第116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、B銀行担当者に、パソコンを操作してもらい、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験があったものの、本件商品の商品内容について理解していなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の信託期間に係る説明を受けていない。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件商品は、ネット販売専用の商品であることから、行内ルールによって、当行担当者は、商品の勧誘及び説明を行うことはできない。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の説明を一切行っていない。</li> <li>・ 当行担当者が、Aさんに代わり、パソコンを操作した事実はなく、Aさんが自身の判断で本件商品を購入したものである。</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 30 年6 月 12 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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入時の経緯について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

以 上