

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	令和元年度(あ)第46号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件商品の選定や購入金額を設定した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク、本件商品が強制償還となる可能性等について十分な説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断しているが、販売時の状況について記録は残っていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年12月4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、2020年1月31日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第50号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかった投資信託に係る損失補てん要求
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)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に投資信託の解約を止められた結果生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品が元本割れリスクのある商品であることは理解していた。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品に利益が生じている旨の連絡を受け、解約に係る相談をしたところ、B銀行担当者から解約は勧めない旨の回答があったことから、今後利益が大きくなるものと理解した。 ・ その後、B銀行担当者から連絡は一切なく、後任の担当者から本件商品に損失が発生している旨の説明を受けた。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは以前から当行において投資信託を購入・解約した経験があった。 ・ 当行担当者がAさんに対して本件商品に利益が出ている旨の説明をした際、Aさんから明確な解約の意思は示されていない。 ・ 当行担当者は、顧客からの解約申出があった場合、現時点での損益状況等を説明した上で、顧客に判断してもらい、顧客の判断に沿った手続を取ることとしている。本件も、同様の取扱いを行っており、当行担当者が、Aさんからの解約申出を拒否した事実はない。
<p>あっせん手続の結果</p>	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年12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、Aさんが本件商品に係る今後の方針を相談した際におけるB銀行担当者の対応が十分であっ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。 ・ 2020年2月5日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>令和元年度(あ)第59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)の申立内容</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、定期預金が満期を迎えたため、配偶者とともに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、社債のような商品であると理解し、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品が元本割れリスクがある旨の説明を受けていれば購入しなかった。
<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さんの定期預金が満期を迎え、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年12月25日にAさんとB銀行から、2020年2月13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、2020年2月13日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(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"> ・ 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、定期預金が満期を迎えたため、配偶者とともに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、社債のような商品であると理解し、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品が元本割れリスクがある旨の説明を受けていれば購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの定期預金が満期を迎え、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。しかし、Aさんの保有金融資産を配偶者のものと合算で確認しており、Aさん固有の保有金融資産を確認できていなかった。 ・ 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、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年12月25日にAさんとB銀行から、2020年2月13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、2020年2月13日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第71号
申立ての概要	不適切な対応により投資信託の解約が遅れたために生じた損失拡大額の補て

	ん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の解約を考えていたが、担当者が交替したことの連絡がなかったために解約が遅れた。この遅れの間に損失が拡大してしまったので、当該損失拡大分の補てんを求める。 ・ B銀行担当者が交替した際に引継ぎが行われず、本件商品の運用状況についての定期的な報告がなかったことも不満である。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の基準価額が下落する可能性について説明を受けていたから、下落自体について不満を述べているわけではない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者が交替した際、挨拶のために電話をしたが、Aさんは電話に出ず、家族に知られたくないとの理由で、Aさんから自宅への訪問や手紙の送付は差し控えるように依頼されていたこともあり、それ以上の連絡はしなかった。 ・ 本件商品は毎月決算型の商品であるため、毎月、当行からAさんに対して、本件商品の運用状況を記した書面を郵送している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年1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のないことから、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第97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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額及び手数料の一部の補てんを求める。 ・ 私は、インターネット経由で本件商品を購入するに当たり、B銀行担当者に、「分配金受取コース」と「分配金再投資コース」の違いを照会したところ、同じであるとの誤った説明を受けたため、「分配金受取コース」を選択して本件商品を購入した。 ・ 私は、「分配金再投資コース」の説明を受けていれば、追加購入の都度手数料が発生する「分配金受取コース」を選択しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからの資産運用の相談の中で、インターネット専用商品である本件商品の概要を説明したところ、Aさんが購入を希望したため、インタ

	<p>ーネットでの購入を勧めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、Aさんから「分配金受取コース」と「分配金再投資コース」の違いについて照会を受けたとの記録等はなく、仮に照会を受けたとしても同じであると回答することはない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件については、Aさんが本件商品の購入申込みをするに当たり、B銀行担当者に対し「分配金受取コース」と「分配金再投資コース」の違いについて質問をしたかどうか、これに対しB銀行担当者が「同じである。」と回答したかどうかに関する事実確認が必要となるが、証拠により事実の確認をすることが著しく困難であるため、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及び事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2020年1月23日付けであっせん手続を終了した。

以上