

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021年度第2四半期）**  
**投資信託関係**

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和2年度(あ)第108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(90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銀行担当者から、約半年前に購入して保有していた投資信託を解約して本件商品を購入することを提案され、保有していた投資信託を解約して本件商品に乗り換えた。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に対し、本件商品の購入原資は老後の大切な資金であることを伝えていたにもかかわらず、本件商品はリスクの高い商品であった。</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さんから資産運用の相談を受け、保有していた投資信託を解約し、新たな投資信託に乗り換える旨の意向が示されたことから、本件商品を販売するに至った。</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、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、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>【申立て受理→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、2021年3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、B銀行に対して、Aさんが高齢者であることを踏まえた説明や意向の確認が十分に行われたかどうか疑問が残ること、本件商品がAさんのニーズに合致していたかどう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>・ 2021年7月7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	令和2年度(あ)第110号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた複数の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(90歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入させられた複数の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、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のであり、本件商品の内容を理解していない。</li> <li>・ 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>・ 当行担当者は、Aさんの意向等を確認した上で、都度Aさんのニーズにあった商品を提案し、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、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、販売・解約の都度、所定の資料を用いて、それぞれの商品内容、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。</li> <li>・ しかしながら、高齢顧客への勧誘行為において、理解度についてより慎重に確認するとともに、家族の同席を求めることや、Aさんのリスク資産比率の検証等を慎重に検討するべきであり、取引全体でみると、顧客本位の観点から配慮を欠いた取引であったことを認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021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、B銀行に対し、高齢者であるAさんに販売するに当たり、Aさんの投資意向の確認が十分であったとはいえないこと、Aさんとの間で繰り返し取引が行われていたが、これらの取引がAさんにとって相応しく問題がなかったとは言え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さんに対し、解決金として損失の一部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>・ 2021年7月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第119号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託に係る手数料の返還要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した投資信託に関して、購入時に支払った手数料相当額を返</li> </ul>

の申立内容	<p>還することを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私は、相続した遺産について、将来的に慈善団体へ遺贈したいと考えており、B銀行担当者から紹介され、同行と業務連携しているC金融機関で公正証書遺言を作成することとしたが、B銀行担当者から、本件商品を執拗に勧誘され、仕方なく購入するに至った。</li> <li>私は、本件商品購入以前に、B銀行担当者に対して、私の全ての財産を寄付する予定であることは伝えていたため、慈善団体に遺贈できないような金融商品を勧められるなど考えてもいなかった。</li> <li>私は、後日、公正証書遺言を作成する際、C金融機関担当者から本件商品は税法上、遺贈による寄付が難しいことが判明し、損失を被っていたものの解約するに至った。なお当該損失については、私自身が契約している責任もあるため、申立ての趣旨には含めない。</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、販売するに至った。</li> <li>当行担当者は、Aさんの相続財産を寄付したいとの意向は承知していたが、具体的な内容は示されていなかったため、将来的な希望という認識であった。</li> <li>当行担当者は、Aさんに本件商品を提案・販売した際、本件商品を寄付する場合の税法上の問題について説明していなかったことは認めるが、当時は具体的な寄付の内容まではAさんから示されていなかった。</li> <li>また、当行担当者は、Aさんが当行と業務連携しているC金融機関で遺言信託の話を進めていることは知っていたが、本件商品の提案・販売は、遺言信託に関する取引とは別取引で、当行担当者はその取引の内容には立ち会っていなかったこともあり、遺言信託との関係で税法上の説明を行う義務は当行になかった。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年5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、本件商品の遺贈に関し税法上の問題があることについて説明を行う義務があったとは言えないが、B銀行と業務連携しているC金融機関に確認するなど、配慮することが望まし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>2021年8月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第127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)	・ 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。

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は会社経営をしており、新規事業のためB銀行から融資を受けることとなったが、その際に、B銀行担当者から本件商品の紹介及び勧誘を受けた。</li> <li>私は本件商品を購入したくなかったが、B銀行担当者から本件商品の購入が融資を実行する条件である旨を示唆され、やむを得ず購入するに至った。</li> <li>私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、手数料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>当行担当者は、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、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>当行はAさんやAさんの会社との関係で優越的地位にはなく、本件商品の購入が融資の条件である旨を示唆したことはない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年5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、融資実行のタイミングにおけるAさんへの本件商品の販売が行内規程に抵触するおそれがあること、本件商品がAさんの投資意向に合致したものであるかの確認が十分でなかった可能性があ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>2021年7月20日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第128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銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、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、元本割れリスク、購入時手数料等について十分な説明を受けていない。</li> <li>私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。</li> <li>私は、投資信託総合取引申込書において、NISA口座の開設にチェックをしたにも関わらず、同日付けで作成した本件商品の購入申込書では特定口座又は一般口座を利用に変更されており、NISA口座の利用やその利点について、B銀行担当者から十分な説明はなかった。</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。</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、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商品内容、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。</li> <li>・ 当行担当者は、NISA口座の開設依頼は受けているものの、NISA口座が実際に開設されるのを待つことなく、本件商品を特定口座で販売しており、Aさんには、非課税の適用を受けることができない旨を説明していなかった。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て受理→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、2021年5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、高齢者であるAさんに本件商品の勧誘を行うに当たっては、より丁寧に説明や理解度の確認を行うべきであったこと、NISA口座を利用して購入するといった選択肢もあることや、その利点等について、適切な説明を行うべきであったこと等を指摘した。</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>・ 2021年8月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第138号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な説明により受け取ることができなかった還付金の補てん要求</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銀行から、本件投資信託の譲渡損は当該年において特定口座内での損益通算ができるとの誤った説明を受け、本件商品を解約したものの、受渡日が翌年となったため当該譲渡損は損益通算処理に算入されず、期待していた還付金を受け取ることができなかったことから、還付金相当額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、損益通算に関する正しい説明を受けていれば、本件商品を解約しなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんから本件商品の解約申出があった時点で、既に当該譲渡損失は当該年の損益通算の対象とはならなかったものであり、当行担当者の誤った説明と、損益通算ができなかったことの間には因果関係はない。</li> <li>・ 当行担当者が、本件商品の解約に当たり、Aさんに対して誤った説明を行ったことは事実である。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て受理→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、2021年7月</li> </ul>



	<p>8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、Aさん及びB銀行の主張のとおり、B銀行担当者は本件投資信託の解約に当たり、Aさんに対して損益通算に関する誤った説明を行っており、銀行業務の適切な遂行との観点から問題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>・ 2021年9月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	2021年度(あ)第4号
申立ての概要	不十分な対応により非課税の適用を受けられなかった投資信託に係る税負担額の補てん要求
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をNISA口座で買い付けていた場合における解約時の受取金額と、実際の解約時の受取金額との差額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行で本件商品をNISA口座で買い付けることを希望し、NISA口座が開設された後、B銀行担当者から連絡を受けてNISA口座での買付けへの変更手続を行うこととしていたが、B銀行担当者のミスにより当該変更手続が行われず、積立投資を行っていた。</li> <li>・ 本件商品を解約しようとしたところ、NISA口座ではなく特定口座で買付けが行われており、課税対象となっていることが判明した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件商品の契約時、Aさんは、NISA口座の開設手続が完了していなかったため、当行担当者はAさんに対し、最初は本件商品を特定口座で買い付け、NISA口座開設後、NISA口座での買付けに変更することを提案し、契約するに至った。</li> <li>・ NISA口座開設後、当行からAさんに対し、本件商品をNISA口座での買付けに変更する手続等について連絡する予定であったが、当行担当者は連絡を失念してしまった。</li> <li>・ 当行は、Aさんに対し本件投資信託の損益状況等のアフターフォローを行っているが、アフターフォローの機会においても、本件商品を特定口座からNISA口座での買付けに変更する案内を行っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年8月5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、B銀行が、Aさんに対して、NISA口座開設後にNISA口座での買付けに変更する手続等について連絡すると説明していたにもかかわらず、Aさんに対する連絡を行っていないこと等を認め、解決金を支払うことによる解決を図りたいとの意向を示したことから、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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>・ 2021年9月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	2021年度(あ)第43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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行の紹介でC証券会社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、投資信託への投資を拒否したにも関わらず、B銀行担当者からの執拗な勧誘を受け、いつの間にか本件商品の契約がなされてしまった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者やC証券会社担当者から、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>
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さんに当行で取り扱っている運用商品を説明する過程でC証券会社を紹介した。</li> <li>・ 当行は、AさんにC証券会社を紹介したにすぎず、適合性の判断や本件商品の説明は全てC証券会社が行っており、当行は取引に一切関与していない。</li> <li>・ 本件商品は、Aさん自身が購入を決めており、いつの間にか契約がなされた事実はない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件では、Aさんの本件商品取引に契約当事者ではないB銀行がどのような形で関与したのか、契約当事者であるC証券会社が、Aさんに本件商品の購入を勧誘するに当たって、どのような説明と適合性の判断を行ったのかが紛争の核心となる事実であるところ、本あっせん手続の当事者であるAさん及びB行から提出された書面等、資料・証拠書類等及び事情聴取等からはこれらを確認することが著しく困難であることから、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等、資料・証拠書類等およ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2021年9月22日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上