

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	平成30年度(あ)第15号
申立ての概要	不適切な対応で解約及び購入させられた投資信託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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で保有していた投資信託について、継続保有していれば得られたであろう逸失利益と新たに別の投資信託を購入したことにより生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、投資についての知識はあまりなく、B銀行担当者に勧められるままに本件商品に乗換売買をさせられた。 ・ 私は、本件商品が何の金融商品であるかをよく理解していなかったし、元の投資信託を保有し続けることで良いと思っていた。
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。 ・ 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、資料を用いて本件商品の内容や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>【事情聴取前に申立人死亡により手続終了】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんの死亡によりあっせん手続を継続できなくなったことから、2022年1月5日付けであっせん手続を打ち切り、手続を終了した。

事案番号	2021年度(あ)第1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"> ・ B銀行から購入した投資信託は、商品内容の十分な説明がなかったことから、解約により生じた損失の補てんを求める。 ・ B銀行担当者は、亡夫から相続した預金の名義変更の手続のために来訪して以来、何度か私に対し本件商品の勧誘があり、私はB銀行担当者を信頼して、内容もよくわからず、言われるがまま本件商品を申し込んだ。

(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。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、金融商品について興味があったわけではないし、元本割れリスクのある商品で投資したいと考えたことはなく、元本割れのリスクがあるという説明があれば本件商品を購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんに複数の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→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、2021年8月4日及び11月8日の両日、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さんの適合性の確認に当たって、投資に関する知識や経験が十分かどうか確認せずに投資の提案をしていること、Aさんが投資信託に関する十分な理解が得られるほどの説明を受けたか疑問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さんに対して解決金を支払うというあっせん案を提示したところ、第1回事情聴取後にB銀行が不応諾の意向を示したことから、あっせん委員会は2回目の事情聴取を実施し、あっせん案の変更はしないこととして双方当事者に提示した。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。 2022年1月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第12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解約による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"> B銀行で購入した投資信託について、解約により損失を被ったので、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、損失がなく定期預金よりもよいと勧められ、私の娘Cも本件商品をB銀行から購入していたことから、購入することとした。 本件商品は、基準価額が元本価額から一定割合下落すると繰上償還され、損失を被るものであり、私は、B銀行担当者から当該商品性について十分に説明を受けておらず、また、価額が急落しているにもかかわらず連絡などのアフターフォローも適切に行ってもらえなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんが当行にて保有していた債券が償還を迎えるに当たって、償還資金の運用について相談を受けたことから、Cさんが購入していた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、Aさんは当行において投資商品の購入経験が5年程度ある

	<p>など、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんは高齢であることから、当行ルールに従って、契約手続は申込み当日ではなく、後日、Cさん同席のうえ行うなどの対応を行った。 ・ 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と判断している。
あっせん 手続の結果	<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、別途受理したAさんを申立人とする保険のあっせん申立て及びCさんを申立人とする本件商品と同一の投資信託のあっせん申立てとあわせて、2021年10月11日、Cさんが同席のうえ、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、本件商品について、急激に価額が下落する中で、B銀行にはAさんに当該状況を通知する法的義務はないとはいえ、AさんとB銀行担当者は繰り返し面談しており、その際に本件商品の状況について全く説明などしていなかったことは、アフターフォローのあり方として疑問があるが、AさんがB銀行から提案されて購入した他の商品の損益状況を見ると本件商品の損失額を上回って利益超となっており、Aさんに経済的損失は生じていないと見られること等を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、AさんとB銀行の間の保険に関するあっせん申立てにおいてB銀行がAさんに解決金を支払うとともに、本件商品に係るあっせん申立てについては、本件商品の取引が有効に成立し、解約されたことを確認するとの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。 ・ 2022年2月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第13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解約による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について、解約により損失を被ったので、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、損失がなく定期預金よりもよいと勧められ、本件商品を購入することとした。 ・ 本件商品は、基準価額が元本価額の一定割合下落すると繰上償還され、損失を被るものであり、私は、B銀行担当者から当該商品性について十分に説明を受けておらず、また、価額が急落しているにもかかわらず連絡などのアフターフォローも適切に行ってもらえなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが当行にて保有していた債券が償還を迎えるに当たって、償還資金の運用について相談を受けたことから、本件商品を提案したとこ

	<p>ろ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、Aさんは当行において投資商品の購入経験が5年程度あるなど、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と判断している。
あっせん 手続の結果	<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、別途受理したAさんの母Cさんを申立人とする本件商品と同一の投資信託のあっせん申立てとCさんを申立人とする保険のあっせん申立てとあわせて、2021年 10 月 11 日、Cさん同席の上、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、本件商品について、急激に価額が下落する中で、B銀行にはAさんに当該状況を通知する法的義務はないとはいえ、AさんとB銀行担当者は繰り返し面談しており、その際に本件商品の状況について全く説明などしていなかったことは、アフターフォローのあり方として疑問があるが、AさんがB銀行から提案されて購入した他の商品の損益状況を見ると本件商品の損失額を上回って利益超となっており、Aさんに経済的損失は生じていないと見られること等を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、CさんとB銀行の間の保険に関するあっせん申立てにおいてB銀行がCさんに解決金を支払うとともに、本件商品及びCさんの投資信託に係るあっせん申立てについては、本件商品及び当該投資信託の取引が有効に成立し、解約されたことを確認するとのおっせん案を提示した。 ・ その結果、Aさん(及びC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。 ・ 2022年2月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第44号
申立ての概要	不適切な対応のため解約できなかった投資信託に係る損失補てん要求等
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について、当初解約を申し出た際にB銀行が応じなかったことによる運用益の逸失額と解約により生じた元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、投資信託の購入が初めてだったので、いつでも解約できて元本割れもしないという点をB銀行担当者に確認し、購入するに至った。 ・ 私は、購入後数カ月で、本件商品のリスクを懸念して、本件商品の解約を申し出たが、B銀行担当者からは保有を継続した方がよいと言われ、解約に応じてもらえなかった。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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さんが興味を示し

(B銀行)の見解	<p>たことから、配当利回りや手数料、リスク等を説明のうえ、販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約申出を受けた際、運用状況を説明し、運用損益がプラスであると伝えたところ、Aさんは継続保有の意向を示した。
あっせん 手続の結果	<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、2021年12月10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さんの適合性の確認に当たって、Aさんの保有金融資産、投資経験及び本件商品の購入資金の性格が余裕資金であることの確認が十分であったか疑問であること、本件商品の購入により保有金融資産におけるリスク資産比率の確認が十分でないこと、また、商品提案から契約に至るまでの手続において一部説明を省略するなど、説明が不十分な点が見られ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さんに対して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。 ・ 2022年2月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第48号
申立ての概要	不適切な対応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賠償等の要求
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及び変額個人年金保険に関し、投資信託については、解約により発生した損失の補てんを求めるとともに、変額個人年金保険については、解約の上、支払った保険料の返還を求める。 ・ 私は、B銀行に預けていた定期預金を投資して運用したいと考え、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入したが、本件商品の内容、リスクについて、説明を受けたという記憶はない。 ・ 私は、本件商品の内容・リスク等を理解せず、B銀行担当者に勧められるままに購入させられてしまった。 ・ 私は、本件商品以外の商品について提案されることはなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから定期預金を投資して運用したいとの相談を受けたことから、本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示し購入を希望したため、販売するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
あっせん 手続の結果	<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、2021年12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、本件商品の販売時におけるAさんの適合性確認に当たって、Aさんの金融知識、投資経験、財産状況等の確認に不十分な点が見受けられること、商品説明に当たって一通りの説明をしたことは伺えるが、リスクに対するAさんの理解度の確認が十分であっ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。 ・ 2022年3月22日付けで和解契約書を締結した。

以上