

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第74号
申立ての概要	約束されたアフターフォローが適切に履行されなかった投資信託の購入額返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)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、アフターフォローが適切に行われず、評価損失が生じていることから、本件商品を解約し購入金額全額の返還を求める。 ・ B銀行担当者は、本件商品の提案にあたって、定期的に本件商品の基準価額など運用状況の報告を行うなどアフターフォローを行うことを約束して購入していたにもかかわらず、その後、B銀行担当者から定期的な報告などはなかった。 ・ 当社は、B銀行担当者の提案を受けて、保有していた投資信託商品を解約し本件商品を購入したが、B銀行担当者から本件商品は安定しているとの話は聞いたものの、解約した投資信託商品とのリスクの違いなど適切な説明はしてもらっていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、A社に対し、保有されていた投資信託商品は利益が生じている一方で、減配となっていることを説明し、当該投資信託商品を解約し、本件商品の購入を提案したところ、A社が興味を示したことから、リスク等を説明の上、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、A社に適宜のアフターフォローを行うという話はしていたが、定期的に本件商品の状況を報告することを約束していない。 ・ 本件商品購入後、A社からの苦情を受け、強い要請があったことから、定期的な報告等のアフターフォローの提案を行ったことはある。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2022年4月20日、A社と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、本件商品購入の原資は、A社が保有していた投資信託商品の解約金であるところ、本件商品と解約した投資信託商品のリスクの違いが分かるようにA社に説明していたか疑問があること、本件商品を勧誘するに当たって、A社からアフターフォローの要望があったことは認めら

(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>れるところ、その頻度、方法等はあいまいであり、A社に明確に伝えていたのか疑問があるとともに、結果としてA社の誤解を生じさせた可能性があること等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、A社が本件商品を解約の上、B銀行がA社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社と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7月5日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2021年度(あ)第78号
申立ての概要	不適切な説明で解約できなかった投資信託の解約時に発生した損失額等の補てん要求
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について、私が解約を申し出た際、B銀行が解約に応じず、解約が遅れたことによって生じた損失額等の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品を解約したいと思い、B銀行担当者に対し、電話により本件商品の解約請求をしたところ、値が上がるまで待つ方が良いなどと解約を思い止まるように強く言われ、解約することができなかった。 ・ 私は本件商品の解約を強く希望していたので、本件商品の契約書やパンフレットに電話による解約の連絡先の記載がないかどうか確認したが書かれていなかったため、私はB銀行担当者に、本件商品の解約を強く希望していることを改めて伝えたところ、初めて連絡先を教えてもらい、口頭で解約することができた。 ・ 本件商品は、解約を禁止している期間があるわけではないので、顧客が解約を申し出た場合には、B銀行は直ちに解約に応じるべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、顧客から投資信託の解約請求を受けた場合、顧客が軽挙な短期売買で損失を生じさせることのないよう、商品の損益状況等を丁寧に説明し、解約理由を聴取する一方で、解約止めとならないよう配慮した対応を行っており、Aさんに対しても同様の対応を行ったものであり、問題はなかったものと考えている。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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、2022年5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さんから本件商品の解約の申し出があった際に、電話による場合の連絡先がどこであるかなど、取り得る手続を説明するなどの丁寧な対応をすべきであったと思われることを指摘した。 ・ 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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2022年7月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2021年度(あ)第81号
------	---------------

申立ての概要	不適切な方法で被相続人に勧誘・販売された生命保険及び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"> 亡母Cが、生前、B銀行で、反復的かつ継続的に購入・解約した生命保険及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 Cは、B銀行担当者に勧められるまま繰り返し、本件商品を購入、解約していたものであり、Cは商品の内容を十分に理解することなく取引を行っていたと考える。また、家族もその取引内容について亡くなるまで知ることがなかった。 Cは晩年、認知能力が低下しており、本件商品を販売することは適切でなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、本件商品について取引の都度、Cさんから保有金融資産の状況等を確認し、投資意向を把握した上で提案し、C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、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、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取引を行っている。 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、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。 他方、本件商品取引当時のCさんの年齢や本件商品取引の頻度等を踏まえると、さらに慎重な対応を行うべきであったと認識している。
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、2022年4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、Cさんの属性等を踏まえると、本件商品のリスクレベルは高いものであったことが伺われ、そうしたリスクレベルの高い商品が高齢者であったCさんに繰り返し勧誘し、購入、契約に至っているところ、購入後の保有金融資産に占めるリスク商品である本件商品の保有割合が非常に高いことや、一連の取引が短期で解約に至っていることに鑑みると、Cさんにとって適切、合理性のあるもの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Cさんの本件商品の取引によって生じた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8月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第91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)	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した投資信託について、解約により生じた損失の補てんを求め

<p>の申立内容</p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行に預けていた定期預金が満期になったので、解約の上、一部を金融商品で運用しようと思っていたところ、B銀行担当者から、毎月まとまった金額の分配金が出る商品があるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 私は、投資経験はあったものの、本件商品のような金融商品の購入は初めてであった。 私は、その後、本件商品がB銀行担当者からの説明とは異なっており、また、本件商品の評価額の値下がりが続き、これ以上、損失を拡大させたくなかったので解約した。 私は、本件商品の内容やリスクに関して、毎月まとまった金額の分配金が出るということ以外の説明を受けていないし、説明資料も受け取っていない。また、本件商品の購入に当たり、私は、B銀行担当者から家族の同席を求められたことはない。
<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さんの意向を確認し、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、所定の資料を用いて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、家族の同席を求めたが断られた。 Aさんへの本件商品の販売に当たり、行内ルール上問題はないが、熟慮期間を設けるといった配慮があっても良かったと考えている。
<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、2022年7月15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、双方の主張に隔たりがあるものの、B銀行に対して、①本件商品の販売に当たり、高齢者であるAさんに対し、熟慮期間が実質的に設けられていたとはいえ、もう少し配慮すべきではなかったかとの疑問が残ること、②Aさんが高齢者であることを勘案すると、家族の同席についてももう少し配慮する余地があったのではないかととの疑問が残ること、③Aさんは他の金融商品の投資経験はあったものの、本件商品のような投資信託の投資経験はないことから、両商品の商品性等の違いをより丁寧に説明するなどして、Aさんが十分理解できたかどうかを確認した方が良かったこと等を指摘した。 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。 2022年9月28日付けで和解契約書を締結した。

以上