

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2022年度(あ)第15号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた投資信託の原状回復の要求
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"> <li>・ B銀行で購入した複数の投資信託について、B銀行担当者の不適切な勧誘により本件各商品を購入したものであることから、原状回復を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から提案を受けて、1年ほどの間に8本もの本件各商品を購入したが、いずれについても商品内容やリスクについて理解していなかった。</li> <li>・ 私は、他の金融機関での購入分も含め、全体でどれだけの金額の金融商品を購入していたか、また、購入した本件各商品の損益状況を認識していなかった。その後、家族が、私が保有している金融商品の状況を確認したところ、私が本件各商品を保有し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>・ 当行担当者は、当行において低金利の預金商品を保有しているAさんに対し投資信託を提案したところ、リスクの高くない商品を希望され、当該預金商品の解約金での購入の意思を示され、本件各商品の最初の商品を購入するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんが高齢であることから、本件各商品の提案に当たっては、家族の同席を打診したが、Aさんから不要であるとの意向が示され、これを踏まえ、それ以上の対応は行わなかった。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、販売の都度、所定の資料を用いて、本件各商品の内容、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>・ 当行担当者は、Aさんの保有金融資産の把握に当たって、本件各商品の金額について、必ずしも適切に把握していなかったことは認める。</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、2022年9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、Aさんの保有金融資産について、その内訳、リスク性商品の割合も含めて、適切に把握できていたか疑問があること、Aさんが高齢であることを考えれば、熟慮期間を設定したり、家族の同席を求める等より丁寧な対応が必要と考えられるところ、そうした対応が行われたのか疑問が残ること等を指</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。

	<p>摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</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>・ 2023年1月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	2022年度(あ)第19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、証券口座の解約を目的としてB銀行を訪問したが、依頼していない定期預金を解約され、当該解約金を原資に十分な説明を受けずに本件商品を購入させられた。</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> <li>・ 私は、B銀行担当者から、家族の同席を求められることはなく、熟慮期間を提案されることもなかった。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、金融商品の購入経験があったが、それらの商品内容も理解していなかった。</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、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おこなっており、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、高齢者に対するリスク商品の販売に関する行内ルール(家族同席の要請、熟慮期間の設定)に沿って対応しており、この点に問題はなかったと判断している。</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、2022年10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、Aさん及びB銀行に対して、Aさんの投資経験を踏まえればよりリスクの高い本件商品を、定期預金の解約資金を原資として高額購入するに至っているところ、Aさんが理解できる程度に本件商品のリスクや商品内容について十分な説明がされていなかったこと、また、Aさんの本件商品購入に係る意向をもう少し丁寧に確認すべきであ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</li> </ul>

	<p>ん案を提示した。</p> <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>・ 2023年1月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	2022年度(あ)第24号
申立ての概要	手続き遅延のために発生した投資信託の解約金減少額の補てん要求
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"> <li>・ 私は、妻Cが亡くなったことから、CがB銀行から購入し保有していた投資信託について、B銀行に対して相続手続きを依頼の上、解約換金したい旨を伝えていたが、B銀行の手続きが遅延している間に基準価額が下落してしまったことから、当該遅延により減少した分の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、本件商品の価額が下落状況になっていることから、早く解約し換金したいとB銀行担当者に伝えていたものの、B銀行担当者からは、相続人確定後に相続手続依頼書を交付するので、確定後に連絡するとの説明があったが、どの程度の日数を要するのかを教えてもらっていなかった。</li> <li>・ 私が、B銀行担当者から連絡を受け相続手続依頼書を受け取った際に、なぜ手続きがこんなに遅くなったのかと尋ねたところ、B銀行担当者は、相続手続きのために訪問した支店とは別の支店に投資信託取引があったからであると回答したが、私は納得できなかった。</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さんが相続手続きのために来店した際、Aさんに本件商品の早期解約換金の意向があることを把握できていなかった。</li> <li>・ 当行担当者は、繁忙期であったことから、相続人確定後、直ちにAさんに連絡できていなかった。</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、2022年11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、本来であれば、相続人が確定した際に速やかにAさんに連絡して、手続きを進めるべきであったところ、B銀行担当者の処理の遅れにより、手続きが遅滞することとなり、銀行に期待されるレベルでの事務処理がなされていたとは言い難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さんに対して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>・ 2023年1月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第27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(50歳台)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</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銀行の会員制サービスに付帯されている特典に魅力を感じていたが、会員条件の変更により、その会員を継続するためにはリスク商品を購入する必要があったため、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 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が、B銀行担当者から、過去の実績から損失が生じる可能性は限りなく少なく、仮に生じたとしても短期間で回復する旨の説明を受けたことから、極めてリスクの低い商品と理解していた。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験はなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に対し、本件商品の基準価額の下落について相談したところ、B銀行担当者から、過去の傾向から値が上がるので解約を思い止まるように言われ、解約することができなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者が、Aさんに対し会員制サービスの条件が変わることを説明したところ、リスク商品を提案するよう依頼を受けたため、本件商品を提案し、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。なお、本件商品について、変動リスクを抑えた安定的な運用を目指す商品であることは説明したが、元本割れが生じない等の断定的な説明はしていない。</li> <li>・ 当行担当者は、あくまでマーケット状況次第では上昇の可能性もありえると仮定の話をしたに留まり、断定的な説明はしておらず、Aさんの解約を無理に止めた事実もない。</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、2022年11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、B銀行に対して、Aさんの投資経験に配慮しつつ、商品内容や元本割れリスク等についてより丁寧な説明をすることが望ましか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>・ 2023年1月5日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>2022年度(あ)第29号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な勧誘で購入させられた投資信託の契約取消要求</p>

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"> <li>・ B銀行から購入させられた複数の投資信託について、取消及び全額返金を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行で他行振込手数料が無料になるサービスがあることを知り、無料になるための条件等が良くわからなかったためB銀行を訪問したところ、B銀行担当者に本件商品を勧誘され、勧められるままに購入してしまった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品はリスクが非常に小さく、実績あるところが運用しているので安心である、今は安い位置にあり、今後はコロナが収束していくので経済も良くなって値上がりするので大変お勧めであると言われた。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者の説明により、本件商品には非常に小さなリスクがあるものの、購入するには今が良いタイミングでリスクは実質的にほとんどないに等しく、しかも普通預金よりも利率が良くなるという賢い預け替えだと思わされてしまった。</li> <li>・ その後、1年も経たずに大きな評価損が発生した。</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さんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため販売するに至った。</li> <li>・ 本件商品の内容、元本割れリスク等については、所定の資料を用いて当行担当者から十分な説明を行っていると考えている。</li> <li>・ もっとも、当行担当者は、Aさんの投資経験や保有金融資産の把握等、より丁寧な対応を取るべきであったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2023年3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	2022年度(あ)第31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	法人
申立人(A社)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>・ 当社は、B銀行担当者に対し、低リスクの商品を紹介してほしいと依頼していたところ、本件商品を紹介され、購入するに至ったが、実際には高リスクな商品であった。</li> <li>・ 当社は、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> <li>・ 当社は、B銀行担当者から、当社が購入を希望していない金融商品についても、購入を強要されたことに加え、本件商品の売却を幾度も依頼したにもかかわらず、受け付けてもらえなかった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験はなく、本件商品は国債のような商品と理解していた。</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社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社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社からの聴取及び所定の書面により、A社の投資意向、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社に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク、手数料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社からの聴取及び所定の書面により、A社の保有金融資産、投資経験及び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の、A社が保有するリスク商品の具体的内容は確認できていない。</li> <li>・ 当行担当者は、A社に対し、分散投資を提案することはあったが、金融商品購入を懇願したことや、本件商品の売却の依頼を拒否したことはない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年2月10日、A社と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	2022年度(あ)第33号
申立ての概要	契約者の意向に沿わない投資信託の販売により生じた元本割れ相当額の損害賠償要求
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>・ 私の被相続人である亡母Cが、生前、B銀行で、複数の投資信託を購入・解約しているが、本件各商品の元本割れ相当額の損失につき、損害賠償を求める。</li> <li>・ Cは、本件各商品の購入開始当時、認知能力の低下が見られ、その後、認知症の診断を受けているが、そのような状態で、B銀行担当者に勧められるまま、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。</li> <li>・ Cの生活状況等を見れば、B銀行担当者は、Cが本件各商品の内容やリスクを理解できないことを認識できたはずであるにもかかわらず、Cに本件各商品を提案し、購入に至ったことは違法である。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Cさんと以前から投資信託取引があり、当行担当者は、アフターフォローの一環でCさんに本件各商品を紹介した。</li> <li>・ 当行担当者は、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、所定の資料を用いて本件各商品の内容、元本割れリス</li> </ul>

	<p>ク等について十分な説明を行ったところ、C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"> <li>・ 当行担当者は、Cさんの認知能力の低下について認識しておらず、また、家族の同席を打診したものの、Cさんが不要であるとの意向であったことから、同席を求めなかった。当行担当者は、行内ルールに従って販売を行った。</li> <li>・ 他方、本件各商品取引当時のCさんの年齢や本件各商品取引の頻度等を踏まえると、家族の同席を強く推奨する等、さらに慎重な対応を行うべきであったと認識している。</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、2022年12月9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、Cさんの属性等を踏まえると、Cさん自身が家族の同席は不要との意向を示したとしても、重ねて同席を求める等、より丁寧な対応を行う必要があ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さんに対し、解決金を支払うことにより本件紛争を解決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>・ 2023年2月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第41号
申立ての概要	購入を希望していないにもかかわらず不十分な説明で購入させられた投資信託の原状回復の要求
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銀行で購入した複数の投資信託について、商品の内容や説明をよく理解できていないまま、B銀行担当者の不適切な勧誘により投資信託を購入したものであり、相手方に対して、原状回復を求める。</li> <li>・ B銀行担当者の提案を受けて、本件商品を購入したが、購入手続きの際、B銀行担当者は書類に記載されている内容を指で隠すなどしており、高齢者である私に対して、詐欺的な行為によって購入を行わせたものであり、この取引は違法なものである。</li> <li>・ また本件商品の購入資金は、私の息子のために別の金融商品を契約するための資金であり、B銀行もそのことを知っていたにもかかわらず、余裕資金として取扱うなど不適切な対応により購入手続きが行われたものである。</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、別の金融商品の説明でAさんの自宅を訪問した際に投資信託商品の紹介希望の発言があったため、本件商品を紹介した。他の商品の書類等も用意していたが、Aさんから本件商品が意向にあっていと購入を希望され、契約に至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対して、本件商品の内容、元本割れリスク等については、所定の資料を用いて十分な説明を行っていると考えている。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんはこれまでも投資信託の購入経験が豊富であり、投資信託についてはかなり知識を持っていた。また、販売当時Aさんが70歳を超えていることから、当行の高齢者取引のルールに従って、Aさんの配偶者の同席のうえ勧誘、販売を行っている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2023年2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