

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023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	2022年度(あ)第51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"> 私は、B銀行において、B銀行担当者からリスクの低い商品であると勧められた投資信託を購入したが、実際には価額の下落により大きな損失が発生していることから、元本割れにより生じた損失の補てんを求める。 私は、B銀行担当者から本件商品の内容、元本割れリスクについて十分な説明を受けておらず、損失を被ることになった。 私は、投資経験がなく、経済や投資に係る知識は乏しかったが、沢山購入すればその分利益が大きくなると言われ、勧められるままに保有金融資産額のほぼ全額を本件商品の購入に充てている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、資産運用商品の説明のため、Aさん宅を訪問し、Aさんが本件商品に関心を示したことから、商品内容、リスクについて説明し、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、配偶者の投資経験等を確認しており、本件各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、Aさんの配偶者同席のもと、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、2023年4月12日に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さんの保有金融資産のほぼ全額が本件商品の購入に充てられており、リスク性資産比率の高さやリスク分散の観点から問題があること、投資未経験者であるAさんに対して即日受注がされたこと、Aさんが本件商品のリスクを十分理解できるだけの説明がなされていたかどうか疑問が残ること等を指摘した。 その上で、あっせん委員会は、Aさんが本件商品を指定された期限までに解

(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>約の上、B銀行が解約により生じた元本割れ損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> その結果、AさんとB銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、Aさんがあっせん案の前提となる条件である本件商品の解約を履行せず、その後も度重なる催促にもかかわらず解約しなかった。 あっせん委員会は、上記状況を踏まえ、あっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められる場合、及び正当な理由なく紛争解決手続に係る事務手続を遂行しない場合に当たると判断し、2023年9月1日付けであっせん手続を打ち切った。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第59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元本割れ損失の賠償の要求
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"> B銀行で購入した投資信託について、商品の内容等の説明をよく理解できず、投資信託であることも分からないまま、B銀行の不適切な勧誘により本件商品を購入したものであり、元本割れ損失の賠償を求める。 私は体調を崩して自宅で静養していたところ、B銀行担当者が繰り返し訪問してくるので、仕方なく話を聞くことにしたところ、本件商品の勧誘を受け、B銀行で保有していた定期預金の満期金を原資に本件商品を購入した。 私は投資経験はなく、本件商品の商品内容やリスクを理解していなかったし、そもそも本件商品が投資信託であることも認識していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行において定期預金を保有しているAさんに対し、当該預金が満期となったことから、満期金による投資信託での運用ニーズを確認し、本件商品を提案したところ、Aさんは関心を示し、購入に至った。 当行担当者は、Aさんの健康状態、会話の理解力、元本割れリスクへの耐性、保有金融資産および本件商品購入によるリスク性商品の保有比率などを確認し、問題ないと判断した。また、Aさんに対し、販売用資料等を用いて、本件商品の商品内容やリスクを説明し、Aさんの発言から商品の理解度を確認した。 当行担当者は、Aさんが高齢であることから、本件商品の提案に当たっては、家族の同席や熟慮期間を設けることを打診したが、Aさんから不要であるとの意向が示されたため、責任者に確認を依頼し、それ以上の対応は行わなかった。
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、2023年5月22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、Aさんが高齢であり、投資経験はなく、経歴などを踏まえれば、本件商品がAさんにとって適合的であったのか、Aさんの理解力に応じた十分な説明を行ったのか、また、B銀行はAさんに家族同席や熟慮期間を設けることを提案しているものの、Aさんが当日購入を希望したことをもって販売に至っており、高齢者取引に係るルールが機能していたと言えるのか、疑問が残

	<p>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、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。 ・ 2023年8月14日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第70号
申立ての概要	不十分なアフターフォローにより発生した投資信託の損失の補てん要求
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、亡母から相続した預金をB銀行に預けていたところ、B銀行担当者に投資信託を案内された。私は、本件商品購入後の運用状況が不安であり、どうしたらわかるか尋ねたところ、B銀行担当者がフォローするとのことであったので購入することとした。 ・ 私は、B銀行担当者から電話による定期的なアフターフォローを受けていたが、その内容は損失の連絡ばかりであったので、どうしたら良いかと相談をしたが何のアドバイスもなく、長期保有するものだからとしか言われなかった。 ・ 私は、保有している本件商品に損失が発生した場合、その損失を減らす方法を提案してくれるのがアフターフォローと思っていたので、B銀行担当者には、顧客にとって適切なアドバイスをしてほしかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが預金口座に関する手続のために来店した際に、預金金利が低水準であることから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。 ・ 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さんに対して定期的なアフターフォローを実施していたほか、本件商品に評価損が発生した後は、頻度をあげてアフターフォローを実施していた。今後の見通し等を説明する際は、断定的判断の提供にならないように心がけて説明をしていた。
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、2023年5月29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さんの属性に応じた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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2023年8月17日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第74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銀行のネット口座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、以前から、B銀行の窓口で投資信託取引をしていたところ、B銀行担当者からインターネット取引(IB取引)だと手数料が安くなると言われた。 ・ 私はインターネットをしたことがなかったので、B銀行担当者がIB取引の操作をするという条件でIB取引をすることとし、本件商品を勧められ購入した。 ・ 私はB銀行担当者を信用していたので、私自身のIB口座のIDやパスワードをB銀行担当者に提示して、私の自宅のパソコンで入力してもらっていた。私はパソコン近くのソファに座っており、本件商品の購入金額の最終確認時にB銀行担当者から立会を求められ、最終指示をした。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の商品性やリスク、手数料という基本的な事項の説明は受け、理解をした記憶があるが、償還期限があることの説明は受けしていなかったし、理解もしていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの利便性を勘案してIB取引を案内した。AさんはIB口座を開設され、本件商品を案内したところ、Aさんからパソコン操作を代行してほしいと申し出がされたので、当行担当者はIB取引の操作を代行し、本件商品を販売するに至った。 ・ 本件商品の購入において、顧客は目論見書等をダウンロードして内容を確認したことを示すチェック欄にチェックすることとなっており、Aさんは、当行担当者の横に別の椅子を置いて並んで座ってパソコン画面を見ていたので、パソコン画面に写し出された書面を見て内容を全部確認したものと認識していた。当行担当者は、その場でAさんからチェックしてくれと言われて、パソコン操作を代行してチェックした。 ・ 本件商品はインターネット専用商品であり、インターネット上で目論見書を確認して商品内容やリスクを確認してもらう代わりに、手数料が安く設定されているのが特徴であるので、当行担当者は本件商品の償還期限について認識はあったが、Aさんに償還期限の説明はしていなかった。 ・ 当行は、行内ルールにおいて、顧客のパソコンの代行操作を禁止している。当行担当者はAさんからパソコン操作の依頼をされ操作してしまった。
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、2023年6月6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、パソコン操作に不慣れなAさんにIB取引

	<p>を勧誘し取引をさせたことについて、AさんにおけるIB取引の適合性に疑問が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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2023年8月17日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第84号
申立ての概要	意向に沿わない投資信託の購入により発生した損失の補てん要求
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"> ・ 私は、B銀行において、B銀行担当者からリスクの低い商品であると勧められて投資信託を購入したが、実際には基準価額の下落により大きな損失が発生する商品であったことから、解約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、B銀行担当者から満期となった金銭信託について、今後の意向を聞かれ、安定的なものでお願いしたいと述べたところ本件商品を勧められ、金銭信託と同じようなものと思い、B銀行を信頼して購入した。 ・ その後、本件商品の基準価額が下落し続けたので一部解約をした。その後も基準価額が回復する見込みがなかったため全部解約を申し出たところ、B銀行の後任担当者から、本件商品の損失について確定申告をすることで損益通算ができると説明を受けた。本件商品を一部解約した際は、B銀行担当者から損益通算できることの説明を受けておらず、確定申告において損益通算をすることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者から資産運用商品を説明したところ、Aさんが本件商品に関心を示したことから、商品内容、リスクについて説明し、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。 ・ 確定申告による損益通算については、Aさんが本件商品を一部解約した際には、当行担当者は説明しなかった。この点、行内ルール等で説明を実施する旨を定めておらず、行内ルール等に反する取扱いではないものの、Aさんに説明をしていればより顧客に寄り添った対応ができていたものと考えている。
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、2023年6月29日に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さんに積極的な投資意向があったわけではないことや、本件商品の損失発生のリスクについて、Aさんがその損失を実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2023年9月1日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2023年度(あ)第18号
申立ての概要	不十分なアフターフォローにより発生した投資信託の損害の補てん要求
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、B銀行担当者から本件商品を勧められ一旦断ったものの、長期保有すれば大丈夫と強く勧められたので、基準価額が変動し損失が発生したらすぐに連絡をしてもらうことを約束して購入した。 ・ その後、B銀行担当者から何の連絡もなかったので安心していたところ、送付された取引残高報告書により多大な損失が発生していることが判明した。 ・ 私は、本件商品に損失が発生したら私に連絡をくれるというB銀行担当者との約束の上で本件商品を購入したのであり、当該約束が後任の担当者には引き継がれていなかった結果、私への連絡がされなかったのは、本件商品を販売したB銀行の対応として問題があったと考える。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが利益が出ている既保有の投資信託を売却して保有商品を一本化したいとの意向を示したため、本件商品を含む複数の投資信託を提案したところ、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。 ・ 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、本件商品に損失が発生したらAさんに連絡をするという特別な合意をしたことはなく、また、行内ルールに則したアフターフォローは実施していたことから、Aさんの要求には応じられない。
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、2023年9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、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。

以上