

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 年度第 3 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	25 年度(あ)第 191 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)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品が毎月分配金を受け取ることができる商品であるとの説明を受け、その分配金の金額に納得したことから購入した。しかし、その直後に、B銀行担当者から、翌年から分配金の金額が減額される旨を伝えられた。</p> <p>・私は、そのことを知っていれば、本件商品を購入しておらず、B銀行担当者は、当該事実を隠して私に本件商品を購入させたものである。</p> <p>・なお、私は、本件商品の申込後、すぐに申込みの撤回を申し出ていたが、B銀行は撤回に応じなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから、毎月分配金が出る投資信託を購入したい旨の意向を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの依頼を受けて、本件商品の申込時の基準価額を前提とした分配金の月額を説明し、併せて、翌年からの税制改正により分配金の手取額が減少することについても十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</p> <p>・なお、Aさんから、本件商品の申込みの撤回はあったが、本件商品に係る契約が成立した後に申し出られたものであったため、応じられない旨を回答した。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理したが、その後、Aさんが亡くなり、事情聴取実施前に、Aさんの相続人からあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成 27 年 11 月 9 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26 年度(あ)第 170 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(60 歳台)

(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。

申立人(Aさん)の申出内容	<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銀行で、以前にも本件商品と同じ商品を購入したことがあったが、B銀行担当者から、今回の商品は前回の商品よりも条件がよい旨の説明があったことから、その言葉を信用して本件商品の購入に至った。 ・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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入意向を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カード等により、投資経験、投資目的、保有金融資産、購入原資が余裕資金であること等を確認しており、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分に説明を行っており、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、平成27年6月9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さんのリスク資産比率の確認が不十分であったことを指摘した。 ・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。 ・平成27年10月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第192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)の申出内容	<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、勤務時間中に、私の勤務先に来訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、保険商品及び株式を購入した経験があったが、株式については売買の経験はほとんどなく、投資信託の購入は本件商品が初めてであった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容及び元本割れリスク等を理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの勤務先を往訪し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び相談シート等により、Aさんの投資経験、

	<p>保有金融資産を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料及び目論見書にもとづき、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分に説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</p> <p>・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、平成27年7月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資経験等に鑑みると、Aさんが本件商品の内容及び元本割れリスク等を十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成27年10月5日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	26年度(あ)第193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) の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私は、B銀行を往訪した際に、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</p> <p>・私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験があったものの、商品内容等を理解しないまま購入していたので、投資信託の知識はなかった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容及び元本割れリスク等を理解していなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、当行に来店したAさんに対し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び相談シート等により、Aさんが本件商品購入以前に本件商品と同様のものを含む複数の投資信託を購入した経験があることや保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料及び目論見書にもとづき、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分に説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</p> <p>・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、平成27年7月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが本件商品の内容及び元本割れリ</p>

	<p>スク等を十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。</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。 ・平成 27 年 10 月 5 日付けで和解契約書を締結した。
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	26年度(あ)第195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)の申出内容	<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、定期預金よりも利率がよく、元本保証であるとして、本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品の購入原資は、今後の生活費であり、余剰資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、元本割れリスク等について理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の意向を聴取したことから本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取等により、Aさんの年収、保有金融資産額、投資経験、投資意向等について確認し、本件商品の販売に問題はないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスク等を説明しており、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、平成27年8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、Aさんのリスク資産比率の確認が不十分であ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さんに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。 ・平成 27 年 10 月 22 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第23号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん要求等

申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で私の亡母が購入し、私が相続し、解約した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん等を求める。</p> <p>・私は、本件商品の解約に当たり、B銀行担当者から資料の交付を受けて損益状況の説明を受けたが、説明が不十分で内容をよく理解できなかった。そのため、B銀行担当者に対し、損失は出ていないのか質問したところ、出ていないとの回答があったため、本件商品を解約した。</p> <p>・しかし、後日、解約の通知を受け取ると、本件商品に損失が出ていることが判明した。</p> <p>・私は、確定申告のための書類の提出をB銀行に依頼したところ、損益状況が詳細に記載されている取引明細を受領した。またこの取引明細は、依頼があればいつでも発行可能なものであるとの説明を受けた。もし、この取引明細の提示を受けていれば、損失が出ていることを容易に認識できたはずであり、本件商品を解約することはなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の商品内容や損益の状況等を所定の資料を用いて十分に説明しており、Aさんはその説明を聞いた上で、自ら解約している。</p> <p>・当行担当者が、損失は出ていないと発言した事実はなく、解約に当たっては、所定の資料により具体的な運用損失額について十分に説明しており、Aさんに誤解を与えるような説明はなかったものと認識している。</p> <p>・取引明細は、当行において顧客に必ず提示しなければならない資料ではなく、Aさんには別の資料で基準価額等の状況について説明していたことから、当行に業務遂行上の問題はなかったと判断している。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</p> <p>・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、平成27年10月2日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

事案番号	27年度(あ)第32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)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私は、過去に三回、B銀行で本件商品と同様の商品を購入した経験があった。しかし、本件商品で過去に損失を被った経験がなかったため、投資信託という商品がリスクのある商品であるという認識を持っていなかった。</p> <p>・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、購入時の為替相場について十分な説明を受けておらず、購入時の為替相場について説明を受</p>

	けていれば、本件商品を購入することはなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、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、為替相場の推移等について説明しており、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、平成 27 年 11 月 25 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。

事案番号	27年度(あ)第36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損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入し、解約した外貨建て投資信託に関する課税方法について、私は、外貨建てで計算した利益額に対して源泉徴収されるものと認識していたが、実際には、譲渡価額の円換算額から取得価額の円換算額を控除した差額に対して課税されていた。 ・その結果、取得時より円安になったため、円建てでは利益が生じたものの、外貨建てでは、本件商品により得た利益を上回る税額が源泉徴収され、損害が生じた。 ・私は、B銀行担当者から、当該課税方法に関する説明を受けていないため、本件商品の外貨建て利益額に課税された場合の金額と実際に源泉徴収された金額との差額の返還を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の意向を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、目論見書等を用いて、一般的な税制の仕組み及び本件商品に関する課税方法について説明しており、詳細は税務専門家等に確認することを勧めていることから、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、平成 27 年 12 月 7 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