

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和2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(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、B銀行担当者に資産運用にあたり安定した利回りを求めることを伝えたところ、本件商品を紹介されたが、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていなかったため、商品内容等をきちんと理解せず、誤認したまま、本件商品を購入するに至った。
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相談を受け、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、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、2020年9月24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、本件商品がAさんのニーズに合致していたかどうか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産及びリスク性資産比率の確認が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 2021年1月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第44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。

<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<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。 ・ 本件商品の購入は私名義になっているが、実際に本件商品の購入を決めたのは私の夫Cである。 ・ B銀行担当者は、Cに対して本件商品の内容について説明しており、私は十分に説明を受けていなかったため、元本割れリスク等について理解することができなかった。 ・ 私は、パソコン操作が不慣れなので、B銀行の担当者が、私の自宅でパソコンを操作して購入手続を行ったものである。
<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さん及びCさんに本件商品を提案したところ、Cさんが本件商品に関心を示され、Aさんに販売するに至った。Aさんとの取引は、事実上、Cさんが行っており、担当者はCさんの投資経験等に基づき、Cさんに対して商品を提案し、説明を行っていた。 ・ Aさんは、本件商品の購入に当たり、当行のインターネットバンキングを利用して購入手続を行っており、AさんないしCさんの判断で本件商品の購入に至ったものである。インターネットバンキングを利用した取引であるため、当行担当者が直接、Aさんに本件商品の説明や適合性の確認を行うことはないことから、本件商品の販売に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんがインターネットバンキングを利用し本件商品を購入するに当たり、Aさん宅にてAさんのパソコン操作に立ち会っているが、担当者自身がパソコンを操作することはなかった。
<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、2020年12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、B銀行に対して、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Cさんが事実上の取引を行っていたとしても、Aさん名義の取引である以上、Aさんに対して適合性の確認、商品の説明を行うべきであったこと、インターネットバンキング取引とはいえ、B銀行担当者は当該取引手続に立ち会っており、対面取引に近い状況であったことから、適合性の確認や商品内容の説明等の対応が適切であった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、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。 ・ 2021年3月21日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第49号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<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、本件商品は預金よりも良い商品であるとの説明を受

	<p>け購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 私は、B銀行担当者から、本件商品のメリットに係る説明は受けたが、元本割れリスクや購入手数料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さんの預金が満期を迎え、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が、具体的な保有金融資産の確認が十分できていなかった。 当行担当者は、Aさんからリスクはあまり取りたくない旨の発言も聞いていた。 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、2020年11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、Aさんの保有金融資産や投資目的の確認等が十分であったとはいえないことを指摘した。 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。 2021年2月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第57号
申立ての概要	不適切な説明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(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、投資元本を大きく毀損することはない旨の説明があり、B銀行担当者を信じて、本件商品を購入するに至った。 私は、B銀行担当者から、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受けていない。 私は、投資初心者であったため、本件商品購入時にB銀行担当者にはアフターフォローをするように依頼していたが、相場下落時に適切な連絡がなかった。
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

	<p>判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対して、定期的に本件商品の損益状況に係るアフターフォローをする約束はしていない。
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、2020年12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さんが十分に理解できるまで説明ができていなかったこと、Aさんの投資経験や投資意向の確認が不十分であったこと、アフターフォローが十分行われたとはいえないことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年3月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第58号
申立ての概要	本人の実情に反して購入させられたファンドラップ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(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で被成年後見人Cが購入したファンドラップ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は認知症の診断を受け介護施設に入所していたが、Cは同施設でB銀行担当者から、本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・ Cは、その後、認知症の症状が進行したにもかかわらず、B銀行担当者は同施設を頻繁に訪問し、同施設職員からCの症状を聞かされたにもかかわらず、本件商品の勧誘や取引を継続した。 ・ Cは、本件商品の購入に伴い、同施設利用料の口座引落が出来なくなり、Cの親族が事態を知るに至った。 ・ Cが、B銀行担当者からどのような説明を受けたかは不明だが、認知症を発症していたCは、本件商品の内容や元本割れリスク等について理解することができていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんの意向等を確認した上で、本件商品を提案し、C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、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、投資経験等を確認するなど、行内ルールに則って手続を行っており、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、介護施設に入居した高齢顧客への勧誘行為において、理解度についてより慎重に確認するとともに、Cさんに適した取引であるかを慎重に検討すべきであったが、顧客本位の観点から配慮を欠いた取引であったことを認める。

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、2020年12月7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、認知症を発症していたCさんに本件商品を販売したことは適切とはいえないこと、Cさんの取引が過当取引ともいえる状況であったことなどを指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年2月17日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	令和2年度(あ)第60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)
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、保有していた預金よりもよい商品であるとの説明を受け、元本割れリスクがない商品と認識したことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 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く、B銀行を信用して購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、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さんから預金金利の低さに対する不満が示されたので、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。
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、2020年12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、本件商品の内容についてAさんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと、Aさんの投資経験に配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討すべき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。 ・ 2021年3月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第68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より被った損失額の補てん要求
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銀行担当者を信用しており、言われるがまま本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、本件商品の運用状況に係るアフターフォローを依頼していたにもかかわらず、本件商品の価額変動状況の連絡はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、契約するに至った。 ・ 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、一通りのアフターフォローを行っている。
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、2021年3月24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	令和2年度(あ)第88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、本件商品の投資対象に関心があったところ、B銀行担当者から同行が本件商品を取り扱っていることを聞き、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、これまで複数の投資信託を購入し、元本割れリスク等は理解していたが、これほど多額の損失が発生する高リスクな商品とは認識していなかった。 ・ 本件商品のような運用成績の悪い商品を作った運用会社と、それを販売したB銀行に責任があるため、元に戻してほしい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、本件商品の投資対象に強い関心を示しており、当行担当者が本件商品を案内したところ、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、

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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→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、2021年3月11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	令和2年度(あ)第104号
申立ての概要	不十分な対応で取得価額が引き継がれなかっ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)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私の父Cが、B銀行で投資信託を購入したが、Cが亡くなり、私が当該投資信託を相続したが、元本割れしているため、元本割れ相当額の損失の補てんを求め。 ・ Cからの相続に伴い本件商品の名義変更手続を行った際に、B銀行が勝手に売買取引を行ったために、私は取得価額を引き継ぐ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"> ・ 当行はAさんの承諾を得ずに本件商品を売買しておらず、本件商品の相続手続においても当行の対応に問題はなく、取得価額は引き継がれている。 ・ 本件商品に係る損益を通算した場合、Aさんに経済的損失が生じていないことから、当行はAさんの申出に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件商品の取引を通算すると、Aさんに経済的損失が発生していることを認めることができないことから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2021年1月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第105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。 ・ 私が、相続資金をB銀行で保有している預金口座に入金したところ、B銀行担当者から、預金よりも有利であると本件商品を勧誘され、言われるがまま購入するに至った。 ・ 私は、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していた。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品に損失が発生していることの説明は受けただと思うが、どのくらいの損失が発生したのかは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さんの了解を得て、資産運用の提案を行ったところ、Aさんは本件商品について関心を示し、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→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、2021年3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、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	令和2年度(あ)第106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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行から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、他行で満期となった定期預金があったので、B銀行で定期預金利率を尋ねたところ、他行と同じであったので帰ろうとしたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められ、利率の良い金融商品であると言われ購入するに至った。 私は、B銀行担当者から本件商品の元本割れリスクや手数料についてほとんど聞いていない。
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。 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、本件商品を提案すること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→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、2021年3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、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	令和2年度(あ)第109号
申立ての概要	要望に則さない投資信託の購入により生じた損害の損失補てん要求
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銀行担当者に対し、信託期間が10年以上の商品を購入したいと伝えていたにもかかわらず、本件商品はもっと短い期間で償還され、元本割れが生じた。 ・ 私は、本件商品の信託期間に関する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さんの意向を確認した上で、本件商品を含む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。なお、Aさんから信託期間10年以上の商品を購入したいなどの意思表示はなかった。 ・ 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、信託期間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、2021年3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、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