

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	令和2年度(あ)第69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生じた損失額等の賠償要求
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銀行から購入した5本の投資信託について、4本は「ノックイン型投資信託」で、うち1本は償還により多額の損失が発生しているため、本件商品の損益を通算した損失額、手数料等の損害賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧められ、「ノックイン型投資信託」の仕組みや内容も分からず購入を申し込んだ。 ・ 私は、投資信託は普通預金とは異なるものであることは認識して申し込んだが、B銀行担当者から本件商品の商品内容やリスクなどの説明を受けたことはなく、元本割れするものだと考えていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、資料を用いて本件商品の内容や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。 ・ 本件商品の購入に当たっては、Aさんの妻Cさんが主導していたので、当行担当者は、まずCさんに説明を行い、その後、Aさんに対して説明を行い、理解を得たうえで、購入申込みに至っており、法令違反等の問題はなかったと考えている。
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10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。

事案番号	令和2年度(あ)第146号
申立ての概要	不適切な対応により損失を被った投資信託に係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)	<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。

(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。

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を強く勧められ、運用についてはお任せくださいと言われたので、購入するに至った。 ・ その後、B銀行担当者から本件商品の損益に関する連絡はなく、B銀行の後任担当者から損失が発生していることを知らされた。 ・ 私は、B銀行から送付される運用報告書は受け取っていたが、それは事後的な報告であり、B銀行担当者からの的確なアフターフォローをしてもらいたかった。
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。 ・ 当行は、Aさんとの間でアフターフォローの方法等について、個別に取り決めをしておらず、当行担当者は、行内ルールに基づき一定の頻度で電話や来店時にAさんへのフォローを実施していた。
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、2021年8月17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、本件商品は、これまでにAさんが購入した金融商品と比べ、購入金額がより高額になっており、かつリスクレベルもより高くなっていることを踏まえると、Aさんにより慎重な投資をさせる対応があっても良かったのではないかと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10月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第3号
申立ての概要	顧客ニーズに則さない投資信託の購入により生じた損失補てん要求
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銀行で購入した複数の投資信託により生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行に勤務している知人に誘われて退職金を振り込むための預金口座をB銀行に開設した。当初は定期預金等をしていていたが、当該知人から「いろいろしたほうが良い」と言われ、本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品は元本保証でないことは理解していたが、商品内容やリスク、手数料について全く理解できていなかった。 ・ 私は、10年以上に亘って、知人以外にもB銀行担当者から言われるままに本

	<p>件商品の乗換売買を繰り返し、本件商品で多額の損失が発生していたが、B銀行担当者から乗換売買を勧められた際も、「乗換売買をして損失を取り戻しましょう」などと言われたことはあったものの、損失を実現してまで乗換売買をする理由や、具体的な損失額、手数料の説明を受けたことはない。</p>
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。 ・ 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、資料を用いて本件商品の内容や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。 ・ 当行は、Aさんからあっせん申立てをされたことを真摯に受け止め、Aさんの意向をより丁寧に確認する等、もう一段の慎重な対応が望ましかったものと認識している。
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、2021年9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さんの本件商品の乗換売買は過当取引として問題がないとは言えないことや、乗換売買を行うことについて、納得できる合理的な理由の説明がされたとは言えないこと等を指摘した。 ・ 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11月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第15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契約無効請求等
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、損失が生じる商品であるとの説明を受けていなかったため、本件商品の契約を破棄し、本件商品の購入原資を当初充てるつもりであった定期預金としてもらいたい。 ・ 私は、本件商品のリスクや手数料等の費用について、B銀行担当者から説明を受けたという記憶はないし、実際には説明を受けていたとしても、良く理解していなかった。 ・ 私は、投資信託とは何なのかわかっておらず、定期預金と同じようなものだと認識していたので、本件商品が元本割れになるとは考えてもいなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し定期預金の満期資金の運用意向を確認し、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。 ・ 当行では、高齢者への販売に当たっては、担当者が適合性について確認す

	<p>るほか、説明開始時及び購入申込受付時に上司等の事前承認を得るなど複数回にわたり確認することとしていることから、当行担当者は、Aさんに対する本件商品の勧誘に当たって、当行ルールに従って適切に確認を行っており、Aさんの本件商品に関する元本割れリスク等の理解度について問題は見受けられなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが高齢者であることに配慮して、検討期間や家族同席の提案をしたものの、Aさんから当日申込みするとの意思表示があったことから、リスクの説明等を、より慎重に行うことによりAさんの意向に沿って対応した。
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、2021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、B銀行に対して、Aさんが高齢者であり、初めての投資信託の購入であること、また、保有資産に対する本件商品購入による投資性商品の占める割合がかなり高いことを踏まえると、より慎重な対応が求められるところ、Aさんのリスク等の理解度の確認や説明時間、Aさんにおける検討時間が十分であったかなど疑問に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12月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第20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、夫Cに連れられてB銀行を訪問し、Cが保有する投資信託を売却し、同代金で、私名義で同一の商品を購入するに至った。 ・ 私は、これまでも投資信託を保有したことがあるものの、Cが私の名義を使って購入したものであり、私自身は十分な知識や経験を有していない。 ・ 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、申込時手数料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、Cさんから資産運用の相談を受け、保有していた投資信託を解約し、同一の商品をAさんが購入することで、自身が亡くなった後のAさんの年金の補完を図りたい旨の意向が示されたことから、本件商品を販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんが本件商品を購入するに当たり、夫婦間でも贈与税がかかることや新規申込みでは手数料等がかかる旨を説明している。 ・ 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

	<p>のと判断したが、保有金融資産の詳細までは確認していないことは認める。</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→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、2021年9月30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さんが主導したとしても、Aさんに対して、高額かつ同一の金融商品を販売したことについて、Aさんに望ましい取引であったか疑問が残り、リスク資産比率についてもより丁寧に確認するべき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。 ・ 2021年12月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第27号
申立ての概要	不適切な対応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(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解約による損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品購入時の状況や、B銀行担当者から本件商品の商品内容やリスクに関する説明を受けたかどうかについて、あまりよく覚えていない。 ・ Aは、B銀行で本件商品を購入した当時、金融商品を取引する能力を欠いており、本件商品取引は無効である。 ・ 日常会話は問題なく意思疎通できるが、金融商品を取引する能力を欠いていたAに本件商品を勧めたり、Aの親族に本件商品の購入に当たり同席の要否を確認しなかったB銀行の対応に問題がある。
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、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。 ・ Aさんは、自身で窓口に来店し本件商品の申込をしており、その際、Aさんが取引する能力を欠いていることを疑わせるような様子は全くなく、雑談も含めて、Aさんと当行担当者との会話が噛み合わないということもなかった。
あっせん	【申立て受理→あっせん打ち切り】

手続の結果	<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10月1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	2021年度(あ)第31号
申立ての概要	意向とは異なる投資信託の購入により生じた損失補てん要求
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銀行で金融商品取引をしている配偶者に勧められて本件商品を購入することとし、B銀行担当者に対して、安心安全な運用でお願いしたいと伝えた上で本件商品の説明を受け、B銀行が紹介するのだから安全な商品であると思いい、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は配偶者同席のもと、B銀行担当者から本件商品の説明を受けたが、リスクに関する説明はほとんどなく、収益が右肩上がりであることを強調され、安心安全な商品であると思っていた。 ・ B銀行から私宛に本件商品の運用報告書が送付されていたが、見方がわからないし、記載内容についてB銀行担当者に照会等をしたこともない。
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、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、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。 ・ Aさんとの取引では配偶者が必ず同席しており、Aさんの配偶者の取引意向が大きく影響していたこともあり、当行担当者は、Aさんのみならず配偶者の意向も確認しながら取引を実施していた。
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11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	2021年度(あ)第37号
申立ての概要	意向とは異なる投資信託の購入により生じた損失の補てん要求

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銀行からキャンペーンメールが送付されたのを契機に店頭に行き、投資信託の案内を求めたところ、本件商品を案内された。 ・ B銀行担当者から、本件商品は安定していてリスクも高くなく、長期で保有する商品と説明をされ、良い商品と思い購入するに至った。 ・ 私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、B銀行担当者からリスクに関する詳しい説明や本件商品が高リスクであることの説明は受けておらず、多額の損失が発生し得る商品であるとの認識はなかった。
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、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方法により、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、解約した場合の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。 ・ Aさんは、当行で金融商品を複数回購入した経験があり、また、自ら情報収集等したうえで金融商品の購入や売却をしており、投資経験が豊富であった。
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