

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第1四半期）
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34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、預金よりも少しでも利回りの良い金融商品で運用したいと考え、B銀行担当者に相談したところ、本件商品を勧められ、分配金が得られると聞き、購入するに至った。 ・ 私は、過去にリスクのある金融商品を購入したことはなかった。 ・ 私は、本件商品の分配金について、元金を取り崩して分配金が支払われる場合があるとは思わなかったし、B銀行担当者からそのような説明は受けなかった。 ・ 私は母語が日本語ではないため、B銀行担当者の本件商品の内容やリスクの説明はあまりよく理解できていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに資産運用商品を案内するために電話をしたところ、Aさんが興味を示したためAさん宅を訪問し、Aさんの配偶者も同席のうえ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。 ・ 当行担当者は、Aさんが投資初心者であったので丁寧な説明を心掛けたほか、Aさんの母語にある程度精通していたため、母語も交えつつ、Aさんの理解状況を確認しながら本件商品に関する説明を行った。
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1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。

(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。

	<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4月6日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第42号
申立ての概要	適用される基準価額に係る説明が不十分なまま解約された投資信託に生じた損失の一部補てん要求
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銀行で購入した投資信託について、評価額をインターネットバンキング(IB)画面で確認したところ、購入額より上回っていたことから、同日、IBにより解約手続を行ったが、実際には解約手続時の翌営業日の基準価額が適用された結果、購入額を下回り、損失が生じたことから、差額分の補てんを求める。 ・ 私は、定期預金の優遇金利の適用を受けるために投資信託の購入が条件となっていたことから、本件商品を購入したが、長期保有は予定しておらず、購入手数料を上回る利益を得られるタイミングで解約することを考えていた。また、本件商品の購入申込み時にIBの利用申込みをしたが、その際、B銀行からIBの操作方法の説明は無かったものの、操作自体に戸惑うことはなかった。 ・ 私は、IBでの解約手続に当たって、取引画面に表示された評価額で解約されると認識しており、実際の解約時の価額が異なるとは思わなかった。取引画面に解約時の価額に関する注意書きがあることは認識していたが、解約手続時の評価額と異なるとは考えていなかったし、そのように理解できる記載ではなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、本件商品購入申込みを受け付ける際に、交付目論見書の記載事項として、解約時の価額は解約受付日の翌営業日の基準価額によるとされており、当該記載内容をAさんに説明している。 ・ 当行のIBは、解約手続時に画面表示されている価額はあくまで参考の数値であり、実際の解約時の価額を約束するものではない旨の注意書きが表示され、その記載を認識したうえで解約の申込みを行う画面の仕様となっている。よってAさんは、解約による本件商品の価額を理解したうえで解約したはずであるから、要求に応じることはできない。
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、2023年2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、B銀行に対して、IBの取引画面上に表示される注意書きについて、顧客が適切に認識し、理解したうえで取引することができるほど十分なものであったとは必ずしも言い難く、顧客により分かり易いものに工夫することで正確な理解を促すための改善の余地があったというべきであることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して解決金を支払うという

	<p>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5月25日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第45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・ファンドラップ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"> ・ 私がB銀行で購入申込みした投資信託及びファンドラップについて、B銀行担当者の強引な勧誘により、不適切な時期に購入することとなった結果、解約により元本割れ損失を被ったことから、当該損失の補てんを求める。 ・ 私は、定期預金の解約及び解約資金の送金手続のためにB銀行を訪問し、送金後の残資金の取扱いについてB銀行担当者と話すことになり、私がいつも高値で金融商品を買ってしまうので、安くならないと購入しないと話したところ、B銀行担当者から本件商品は価額が下がっていると勧められた。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の価額状況のチャートなどを示されたものの、商品内容やリスクの説明は一切なかった。その後、本件商品は、購入後も価額が下がり続けたため解約した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんが当行に保有していた定期預金を解約し、一部を他金融機関に送金する手続のために来店した際、送金後の残資金の運用について相談され、当行担当者が本件商品を勧めたところ、購入を希望したことから販売に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品について、運用レポート、投資目論見書等を用いて説明しており、Aさんの意向を確認しながら、購入の手続を行っている。 ・ 本件商品のうちファンドラップについては、Aさんは、以前にも当行で購入経験がある。また、当行担当者は本件商品の価額について月次レポートなどにより説明を行っているが、これは足許の状況を示すにとどまる説明であった。
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2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、Aさんは価額が下がっているということに関心があり、B銀行担当者も下がっていることを強調しているようなところがうかがえ、本件商品が長期的な保有を想定した商品であるところ、Aさんが値上がり期待を持つような誤解を与えたのではないかと懸念があり、長期保有を前提とする商品であることを理解できる程度に申立人に十分説明してい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さんに対して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5月11日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第46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銀行のインターネット口座(IB)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、IBで購入すると手数料が安くなると言われ、またB銀行担当者も本件商品を保有しているとのことであったので、スマートフォンの操作方法を教えてもらいながら、本件商品を購入するに至った。 ・ その後、本件商品の価額が下がったので、平均取得価格を下げようと数回買い増し、長期保有するつもりでいたところ、B銀行担当者から本件商品の償還期限が到来するとの知らせがあり、償還により損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品に償還期限があることの説明は一切受けていなかった。 ・ 私は、B銀行窓口での取引とIBでの取引に違いはないとの認識であったし、本件商品がインターネット専用商品であったとの認識はなかった。B銀行担当者から、IBでは自身の責任において取引しなければならないことをきちんと説明してほしかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を案内したところ、Aさんからスマートフォンでの購入を手伝ってほしいと申し出がされたので、操作方法を説明し、本件商品を販売するに至った。 ・ Aさんは本件商品をIBで購入するに際し、交付目論見書の全頁をスクロールしたうえで確認ボタンをクリックしているほか、本件商品の商品性やリスク等もわかりやすく大きな文字で表記されており、Aさんはこれらを確認したうえで取引を行っている。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、IBでの購入は店頭窓口での購入とは異なり、当行行員を介さないこと等で手数料が安くなることや、Aさん自身で確認をして購入するように説明している。 ・ 本件商品に償還期限があることは交付目論見書に記載されているものの、当行担当者自身も明確に認識していなかったため、償還期限についてAさんに説明していない。 ・ 当行担当者はAさんとの話の流れで、当行担当者自身の金融商品取引の話になり、Aさんにスマートフォンの画面を見せた。
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3月3日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんにインターネット専用商品である本件商品を案内するに際し、店頭窓口での取引とIBでの取引の違いや、IBではAさん自身の責任の下で取引をしなければならないということをもう少し丁寧に説明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。 ・ 2023年5月23日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第57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銀行から購入した投資信託1の基準価額が下落し繰上げ償還となる可能性があるためB銀行担当者から連絡があり、B銀行担当者のアドバイスに従って投資信託2へ乗り換えたが、いずれも損失を被ることになった。 ・ 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。また、投資信託1の基準価額が一定の水準に下落した場合、繰上げ償還される商品だと知らなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあるが、投資に係る知識は乏しかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが保有していた投資信託1がフロア水準に近接している旨を説明したところ、Aさんから解約する意向が示された。その後、Aさんから解約後の運用についての相談を受け、投資信託2を勧誘したところ、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、2023年3月27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さんが本件商品の商品性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、また、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の検証が十分に行わ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、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。

	<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6月2日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第71号
申立ての概要	意図しない投資信託の購入により得られなかった利益の支払要求
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銀行で投資信託1のみを購入したつもりであったが、実際には、投資信託1と投資信託2を購入したことになるので、投資信託1のみを購入していたなら得られた受取額の支払いを求めるとともに、投資信託2の購入分を当初から投資信託1を購入していたものに変更することを求める。 ・ 私は相応に投資経験があり、本件商品の商品性やリスクは理解している。 ・ 私は、本件商品購入時、商品内容やリスクの説明は一切受けていない。 ・ 本件商品の購入申込書等の署名や押印は、私のものに間違いないが、私は署名や押印はしていない。私は投資信託1のみを購入したかったのであり、相手方が偽造したものである。
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。 ・ 本件商品の購入申込書等の署名や押印は、Aさん自身が署名及び押印をしており、当行担当者が偽造することはありえない。
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5月12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	2022年度(あ)第73号
申立ての概要	希望していなかったにもかかわらず購入させられた投資信託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銀行及びB銀行の仲介により証券会社から購入した複数の投資信託について、本件商品の元本割れ相当額の損失の補てん及び本件商品に代えて外貨を購入していたならば得られたであろう為替差益分の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、外貨の購入を希望していること、及び、ハイリスク

	<p>な商品は購入しないことを伝えていたにもかかわらず、ハイリスクな商品を紹介され、十分な説明もなく購入させられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者からスマートフォンでのインターネット取引を勧められたが、インターネット取引を行ったことがなく、操作方法がわからないので、本件商品の購入操作は、B銀行担当者が全て行った。
<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方法により、Aさんの投資意向、保有金融資産、株式の投資経験があること等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行は、Aさんから外貨購入の注文を一切受けていない。 ・ 当行担当者は、代行操作をしてはならない旨の研修を受けていたこともあり、Aさんのスマートフォンを使って、Aさんに代わって本件商品購入の操作を行ってはいない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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6月19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