

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023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	2022年度(あ)第79号
申立ての概要	不十分な説明により購入させられ適切なアフターフォローもなかった投資信託の元本割れ損失額の賠償の要求
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"> ・ 私がB銀行で購入申込みした投資信託について、私は債券の購入を希望しており、投資信託の購入は考えていなかったにもかかわらず、B銀行担当者は、定期預金と債券の購入がセットであるなどとして勧誘し、十分な説明をすることなく、またリスクはとりたくないと伝えていたにもかかわらず、リスクのある本件商品を強く勧められて購入し、解約により元本割れ損失を被ったことから、当該損失の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、病気を患ったこともあって、それまでの資産運用は一旦中止し、資産を精査し、リスクの低い商品への運用にとどめたいとの意向を伝えていたにもかかわらず、リスクの高い本件商品を十分な説明なく勧誘した。 ・ B銀行は、私に対して、アフターフォローを行う義務があったところ、本件商品に損失が発生している状態にあったにもかかわらず、具体的な損失額を伝えるための連絡や面談の要請を行わず、その義務を怠っていたため、結果として、本件商品から被る損失が大きくなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんとの間で、投資商品の取引を行っていたが、Aさんから一旦投資を中止し、資産の見直しを行うとの意向を受けていたところ、相談を受ける中で、再度の資産運用の意向を確認し、投資信託とのセットで定期預金を契約した場合に当該定期預金に優遇金利が付される商品を提案し、本件商品の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、重要事項等について資料等を用いて説明しており、Aさんの意向を確認しながら、購入の手続きを行っている。 ・ Aさんには、本件商品に係る証券会社から取引報告書等が定期的を送付されることとなっていた。他方で、当行は、Aさんとの間で、本件商品の状況を適宜報告するなどの契約や取り決めをしていたことはなく、価値下落時にそのこと

(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。

	を伝える義務はなかった。
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 6 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、Aさんから投資を縮小、中止する意向に接しており、Aさんのそのような意向を認識していたのであれば、商品勧誘に当たって、本件商品よりもリスクの低い商品を勧めるなどの配慮があってもよかつたのではないかなどを指摘した。 ・ 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 10 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 82 号
申立ての概要	希望する配当金の取扱いと異なる投資信託の契約無効と購入金の返還の要求
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"> ・ 私がB銀行で購入申込みした投資信託の配当金について、利益が出たときのみ分配があり、元本からの払戻しによる分配はないものがよいとB銀行担当者に伝えていたにもかかわらず、実際には希望した商品ではなかったことから、本件商品に係る契約を無効とし、購入金の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、以前購入保有していた投資信託が毎月分配型であり、特別分配により元本払戻しとなって価額が下がって損をしたことがあることから、配当があるものも良いが、利益の出たときだけ配当され、価額が下がって損失超となっているときは配当がないもの、元本払戻しがないものがよい、と繰り返し伝えた。しかし、本件商品は特別分配金が支払われており、希望した商品ではなかった。 ・ 本件商品購入後、本件商品に関し特別配当金の支払いがあったため、B銀行担当者に、問い合わせたところ、調査するとの回答であり、その後、B銀行から1 か月近く連絡はなく、適切な対応をしてもらえなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんとの間で、投資商品の取引を行っていたが、Aさんから保有中の投資信託の運用成果が想定よりも低いことから、他の投資信託に切り替えたい、配当金は受け取れるタイプが良い、といった希望を聴取し、本件商品を含む複数の商品を提案し、本件商品の購入を希望したことから販売に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんから、以前保有していた投資信託商品について、毎月分配金を出し続け価格が下落し続けてしまい損切をしたことが不満であり、毎月分配ではない商品を希望するとの意向を聴取し、本件商品は年 2 回の分配型であり毎月ではないこと、過去基準価額が一定価額を切った際には分配金を出していなかった点を説明した。 ・ 当行は、本件商品販売時にもう少しAさんに丁寧の説明すべきではなかった

	か、また、Aさんからの問合せを1か月程度放置してしまったことも問題があったと認識している。
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、2023年7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、本件商品勧誘、提案に当たって、Aさんが以前保有していた投資信託が毎月分配金が出たために損失が発生したと述べていたことをB銀行担当者は認識しており、もう少し丁寧にAさんの意向を確認していれば、希望する商品ではないことをAさんに正しく理解させることも可能であったと考えられること、本件商品に関するAさんへの顧客対応が適切ではなかったと考えられる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10月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022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により発生した損害の補てん要求
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"> ・ 私は、B銀行担当者から「国債よりも金利が高く、元本割れしない商品」であると勧められて投資信託を購入したが、実際には元本を毀損する商品であったことから、解約により生じる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償還となった国債について今後の意向を聞かれ、再度国債の購入を希望したものの、本件商品を勧められ、国債と同じようなものと思い、B銀行を信頼して購入した。 ・ 約半年後、B銀行担当者から、本件商品の購入により高い利息が付いた旨の説明があり、本件商品を追加購入した。 ・ その後、B銀行から運用状況について通知があり、本件商品が含み損を抱えた状態であることが発覚した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんの保有する国債の満期に伴って、当行担当者から今後の用途を聴取したところ、資産運用のニーズがあると判断した。Aさんが高齢者かつ投資初心者であったため、行内のルールにもとづいて勧誘し、本件商品の内容やリスクについて相当の時間をかけて説明した。初回購入時、追加購入時とも、勧誘の当日は手続きを行わず、熟慮期間を設けた。 ・ 当行担当者は、購入申込時のAさんからの聴取及び所定の書面により、投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認した結果、本件商品の販売に問題はないものと判断し、販売するに至った。 ・ 追加購入から約2年後、アフターフォローを兼ねて家族への説明を行い、改めて本件商品の内容及び運用状況を説明した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、行内ルールにもとづいてAさんに対して時間をかけて丁寧に説明を行ったうえ、熟慮期間を設けており、Aさん自身の意思で契約に至ったものであるため、一連の手続きについて落ち度はなかったと認識している。
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、2023年7月31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さんが高齢者かつ投資初心者であったことから、本件商品の損失発生リスクについて、Aさんが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。 ・ そのうえで、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11月14日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第1号
申立ての概要	希望しなかった元本割れリスクのある投資信託の購入資金返還の要求
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について、元本割れする商品は希望しないことを伝えていたにもかかわらず、本件商品を購入させられ、元本割れ損失を生じていることから、本件商品の購入資金の返還を求める。 ・ 私は、B銀行に預けている定期預金が満期になったことから、B銀行店舗を訪問したところ、B銀行担当者から当該預金の資金用途を聞かれたので、使う予定はない、増えるのであれば任せる旨伝えたところ本件商品を勧誘された。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、「マイナスになるような商品は嫌だ、私の配偶者は定年間近であり、購入資金はいずれ老後の生活資金に充てる」ということも話していた。 ・ B銀行担当者の説明により、本件商品はリスクのあるものであるということは認識していたが、マイナスになってもすぐ戻るという言葉を信用していた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんが定期預金の満期金を再預入する意向で来店した際に、金利の低さに対する不満を示したことから、投資信託のニーズ喚起を行い、本件商品を含む複数の商品を提案し、本件商品の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、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、本件商品の購入により、Aさんの保有金融資産に占める元本変動商品割合が大きくなることから、リスク許容度の検証を慎重に行うため、Aさんに購入予定額の再確認を求め、購入資金が余裕資金であり、Aさんの収入見込み、値下がり時の許容範囲など確認できたことから、Aさんに対し本件商品

	を販売しても問題ないと判断した。
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、2023年9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、B銀行に対し、Aさんの本件商品の購入により保有金融資産に占める元本変動商品の割合が大きくなるどころ、保有金融資産の内訳が実際にどのようなものであったか、確認が十分にできていなかったのではないかと指摘した。 ・ 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。 ・ 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12月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第3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解約により発生した損害の補てん要求
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"> ・ 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銀行担当者に定期預金で利率の良いものはないか尋ねたところ、定期預金に似たようなものがあり、投資信託ではなく、国内企業の債券を買うと説明された。私は定期預金のようなものと思いB銀行担当者を信用して購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容やリスクについて説明されていないし、資料も受け取っていない書類への記入等はB銀行担当者に言われるままに記入した。 ・ 私は本件商品購入後、B銀行担当者に月1回程度アフターフォローをしてほしいと依頼していたのにそれが果たされなかったので本件商品を解約した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対して相続預金の運用を提案し、本件商品を含む複数の金融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。 ・ 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。 ・ 当行は、本件商品の購入金額についてAさんが希望した金額であったとはいえ、本件商品の購入経験がなかったAさんに対して、より少額な取引から開始をして様子を見て買い増しする等の提案をしても良かったと認識している。
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、2023年8月7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、B銀行担当者による本件商品の運用状況の説明が十分にされたかどうか疑問があり、その結果、本件商品の購入金額を決定するAさんの判断に影響を与えてしまったのではないかと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10月16日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2023年度(あ)第5号
申立ての概要	元本割れリスクのある商品を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の元本割れ損失の補てん要求
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について、私は元本割れリスクのある商品は希望していなかったにもかかわらず、B銀行担当者の誤った説明により購入したもので、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、B銀行担当者から本件商品を提案されたが、購入に充てた資金は私が経営する法人保有の資金であり、運用する必要は一切なかったため断ったところ、B銀行担当者から本件商品のリスクは運用組入銘柄の破綻と、急激な長期金利上昇による価額下落の2つのみであり、いずれも発生可能性は低いと誤った説明を受け、私はその説明を信頼して購入したが損失を被ることとなった。 ・ 私は、他の金融機関で投資信託の購入経験があり、また、B銀行のグループ証券会社で本件商品と同一の投資信託を既に保有していたが、同一の商品を購入していた認識はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから余剰資金を運用したいとの意向を聴取し、比較的安定した本件商品を提案し、Aさんが購入の意向を示されたことから販売するに至った。 ・ 当行担当者から販売用資料等を用いて本件商品の商品内容、リスク等を説明するとともに、適宜Aさんからの質問にも回答し、Aさんの理解を確認しながら対応した。また、購入希望額が金融資産に対して過大であったため、購入希望額の引下げを助言したが、Aさんの強い希望を踏まえて、資産背景等に鑑み、販売することとなった。 ・ 当行担当者は、本件商品の購入資金はAさんが経営する法人保有の資金である旨をAさんから一切聞いたことはなく、Aさんの投資経験や過去に本件商品と同一商品を購入した経緯を踏まえると、Aさんは本件商品のリスクを十分に理解していたと認識している。
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、2023年8月8日に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さんが保有する金融資産やリスク性金融資産についての具体的な把握が不十分であったこと、本件商品のリスクの説明において、Aさんが示した関心事項以外のリスクについても、もう少し丁寧に説明し理解を確認する必要が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10月25日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2023年度(あ)第21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	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託に損失が発生したことから、相応の解決金の支払いを求める。 ・ 当社代表者Cは、メインバンクであったB銀行の担当者から、別の得意先と取引停止になりそうであり、本件商品を購入して助けてほしいと懇願をされた。Cは、懇意にしているB銀行担当者の頼みであったので助けたいと思い、本件商品を購入した。 ・ ところが、本件商品は購入直後から値下がりをしたため、CはB銀行担当者に対して、今後どうするのかと何度尋ねても、銀行から具体的な提案等は出来ないとわれ、何もしてくれなかった。 ・ 当社はB銀行担当者を助けたいと思って本件商品を購入したのであり、B銀行は本件商品を販売した責任があるのだから、アフターフォローもきちんとしてほしかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、A社代表者のCさんに対して運用を提案し、本件商品を含む複数の金融商品を提案したところ、A社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、別の取引先と上手くいっていないという趣旨の話をしたことは事実だが、それはCさんとの日常会話の雑談での話であり、そのことを理由に本件商品の勧誘はしていない。 ・ 当行担当者は、Cさん及びCさんから本件商品の購入手続を任されたA社財務担当者のDさんからの聴取及び所定の書面により、A社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、D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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年10月24日、A社と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、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