

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	25年度(あ)第135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、国債を購入するためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から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の購入をした経験はなかった。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることはある程度理解していたものの、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いなかったため、商品内容を十分に理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに国債について説明したところ、Aさんが国債以外の金融商品にも興味を示したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及びAさんが記入した書面により、投資経験、保有金融資産額、リスク資産比率等を確認している。その際、購入原資が余裕資金であることも確認しており、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、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の説明を行っており、説明方法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 25 年 12 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さんが本件商品の内容を十分に理解するまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額等の確認が不十分であった可能性が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 26 年4月 18 日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	25年度(あ)第149号
申立ての概要	不適切な対応により希望する時期に購入できなかった投資信託に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私が、当初希望していた時期に投資信託を購入していたとすれば、得られたと考えられる利益の賠償を求める。 ・投資信託の購入のため、B銀行に他の金融機関への送金を依頼したところ、送金先として指定した支店は存在しないとして送金を拒否されたため、その日には送金できず、投資信託も購入できなかった。 ・しかし、実際には当該支店は存在し、後日送金ができただが、購入を予定していた投資信託の基準価額が当初よりも値上がりしていたため、購入を断念した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから送金依頼を受けた際、送金先の支店を検索したが、該当がなかったことから、送金を行うことができないと説明したことは事実である。 ・しかし、Aさんが指定した支店は実際に存在しており、振込依頼書にも不備はないことから、当行に業務上の過誤があったことは認める。 ・ただし、Aさんは実際には投資信託を購入しておらず、損害は発生していないこと、また、当行には送金依頼を受ける義務はないことから、Aさんの要求に応じることはできないと考えている。
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26年2月14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さんから送金依頼を受けた際の対応に問題がない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。 ・平成26年4月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第167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	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した投資信託の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、過去に購入した同種の投資信託と同様の運用益が得られるとして本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることは認識していたが、B銀行担当者から元本割れリスクが顕在化する可能性はほとんどないとの説明を受けていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが記入した顧客カード及びAさんからの聴取により、Aさんの投資目的、保有金融資産額等を確認している。その際、本件商品の購入原資が余裕資金であることも確認しており、本件商品の販売に問題がなかったと判断している。 ・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及び元本割れリスク等を説明しており、説明方法に問題はなかったと認識している。
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26年2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、本件商品の元本割れリスクをAさんが十分理解できるだけの説明が尽くされたか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26年4月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第174号
申立ての概要	誤った説明により希望する基準価額で解約できなかっ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銀行で購入した投資信託に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行で購入し、保有していた投資信託について、B銀行担当者から運用益が生じているとして解約を提案されたことから、解約することとした。 ・その際、B銀行担当者からは、午後3時までに解約手続きを行えば、当日の基準価額で解約できるとの説明を受けたため、B銀行担当者の指示に従い、解約手続きを行ったところ、翌営業日の基準価額で解約されてしまったため、基準価額の下落により損害を被ることになった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットバンキングでの投資信託の解約について、当日の基準価額で解約が可能な時間について誤った説明をしてしまったことは事実であり、一定の譲歩を行う用意はある。
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26年1月31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さんとB銀行に対して、B銀行担当者の解約に係る説明に誤りが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さんの被った損害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 26 年 4 月 14 日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------------

事案番号	25 年度(あ)第 183 号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で被相続人Cが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。 ・Cは、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、本件商品を購入するに至ったが、十分な説明を受けておらず、本件商品の内容を理解していなかった。 ・Cは、過去にリスク商品を購入したことがあったものの、本件商品購入当時、高齢であり、投資について十分な知識、判断能力を有しているとまではいえなかった。 ・本件商品購入当時、Cは、B銀行が主張するほどの金融資産を保有しておらず、本件商品を購入した結果、Cのリスク資産比率は高率となった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Cさんの投資意向等を確認した上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・Cさんは高齢ではあったが、リスク商品の購入経験もあり、金融商品に対する理解力は十分あったものと認識している。 ・当行担当者は、Cさんが記入した書面及び聴取により、投資目的、投資経験及び保有金融資産等を確認し、本件商品の販売に問題ないものと判断した。 ・当行担当者は、Cさんに対し、販売資料等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丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったものと認識している。
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 26 年 3 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、高齢のCさんに本件商品も含め相当多数の投資信託を販売したことに問題がなかったか、C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 26 年 6 月 19 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第190号
申立ての概要	優越的地位の濫用により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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から紹介されたC証券会社で購入した投資信託の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者からC証券会社を紹介され、本件商品の提案を受けた。私は、投資信託を購入するつもりはなかったものの、当時B銀行からの融資を希望していたことから、断り切れずにやむを得ず本件商品を購入するに至った。 ・本件商品の購入原資は退職金であり、相続税の納付に必要な資金であったため、余裕資金ではなかった。 ・私は、本件商品に損失が生じた際に、解約を申し出たが、B銀行担当者に当該申し出を拒否された。また、B銀行担当者との間で、本件商品の損失拡大時には報告を受ける約束をしていたが、その報告がなかったため、損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが資産運用に興味があることを確認した上で、系列証券会社の紹介を打診したところ、Aさんから同意が得られたため、C証券会社を紹介し、本件商品の販売に至った。 ・本件商品販売以前に、当行が、Aさんから融資の相談を受けていたことは事実ではあるが、融資を行わないことについては事前にAさんの了承を得ていたし、Aさんに融資が受けられることを期待させるような説明もしていない。当行は、優越的地位を濫用できる立場にもなく、販売方法に問題はなかったものと認識している。 ・当行担当者は、Aさんから、本件商品の購入原資が退職金であり、相続税の納付のための資金である等の説明は受けていない。 ・当行担当者は、Aさんからの解約の申し出を拒否したこともなく、また本件商品の損失が拡大したときは報告するという約束をした事実もない。 ・当行は、C証券会社を紹介したにすぎず、業務遂行上の問題はないと判断している。
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26年5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、本件紛争について当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	25年度(あ)第193号
申立ての概要	希望した日と異なる日に約定された投資信託に係る損害賠償請求
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に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行担当者に約定希望日を伝え、その了解を得た上でB銀行から本件

	<p>商品を購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しかし、実際の約定日は約定希望日の翌日となっており、基準価額が上昇してしまっていたことから、買付口数が減少し、私に損害が生じてしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、Aさんに対し、Aさんが希望する日に本件商品が約定できる旨の説明をした事実はなく、Aさんの要求には応じることはできないと考えている。
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26年4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、あっせん成立の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	25年度(あ)第199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	<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、保有していた外貨建て債券の満期解約手続きを行った際に、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・本件商品の購入原資は、不動産の購入や生活資金等に充てる予定の資金でもあったことから、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について、短時間の説明しか受けておらず、これほどの損失を被る可能性があることを理解できなかった。私は、本件商品のリスクが高いことを理解していれば購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから外貨の運用相談を受けたため、外貨預金を案内したが、金利に不満を示したため、他の外貨建ての商品を複数紹介したところ、Aさんが本件商品に関心を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資意向を確認したほか、購入原資が余裕資金であることを確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料等にもとづき本件商品の内容及びリスクについて十分な時間をかけて説明しており、説明方法に問題はなかったと認識している。
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26年4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、あっせん成立の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	25年度(あ)第204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の無効確認
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に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、過去に投資信託で損をした経験があり、投資信託を購入する意向がないことをB銀行担当者に伝えていた。 ・私は、B銀行担当者から勧誘を受けた商品が投資信託であることを理解していなかったため購入したが、本件商品が投資信託であることを理解していたら、購入しなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の商品性について十分な説明を受けておらず、本件商品の内容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"> ・Aさんから資産運用の相談をしたいとの申し出を受け、当行担当者がAさん宅を往訪したところ、定期預金金利に不満があることを聴取したため、本件商品を提案し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんから、過去に投資信託で損をした経験があることや投資信託を購入する意向がない旨を聴取した事実はない。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及びAさんが作成した書面により、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産等を確認している。 ・また、当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料にもとづき本件商品の内容等を丁寧に説明した上で、販売に至っており、販売方法に問題はなかったと認識している。
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> <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」として受理した後、Aさんから申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、Aさん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26年4月10日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第214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を解約したことにより生じた損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、損失が回復する可能性は小さいとして本件商品を解約し、別の投資信託に乗り換えることを執拗に勧められたため、本件商品を解約し、B銀行担当者が勧める投資信託を購入した。 ・しかし、別の投資信託に乗り換えずに本件商品を保有し続けていれば、これほどの損失を被ることはなかったはずである。 ・私は、B銀行担当者から、乗り換えた結果、より大きな損失が発生する可能性があることについて、一切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さんが、本件商品を解約し、別の投資信託を購入したいという意向を示したため対応したものであり、当行担当者がAさんに対し、乗換えを積極的に勧めた事実はない。 ・当行担当者は、Aさんに対し、乗換えに係るリスク等を説明しており、説明方法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→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した後、Aさんから、B銀行との間で解決の見込みが立ったことから申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、Aさん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 26 年4月 22 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第219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損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、定期預金の金利優遇を受けるためには本件商品の購入が必要であるとの勧誘を受け、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を理解していなかった。私は、本件商品がこれほど大きな損失が発生する可能性のある商品であることを理解していれば購入しなかった。
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、販売するに至った。 ・当行担当者は、販売用資料にもとづき本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・また、当行担当者は、Aさんから、本件商品購入以前にも投資信託の購入経験があることを聴取しており、本件商品の内容及び元本割れリスクを理解していたと認識している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した後、Aさんから申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、Aさん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 26 年4月 28 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第227号
申立ての概要	手数料の説明が不十分なまま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(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私はB銀行で、手数料が安い商品の案内がされないまま、手数料が高い投資信託を購入させられたことから、手数料の差額の補てんを求める。 ・私は、手数料が安い商品の購入を希望していたにもかかわらず、B銀行担当者から、手数料が高い商品のみが金利優遇型の定期預金とセットとすることができるとの誤った説明を受け、手数料が高い本件商品の購入に至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんに対し、所定の資料を用いて金利優遇型の定期預金とセットとすることができる商品について説明を行っており、手数料が高い商品のみが対象であるとの説明を行ったという事実はない。
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26年6月3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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以上