

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 年度第 2 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151号
申立ての概要	意に反して解約させられた投資信託及び説明不十分で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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、他の金融機関で投資信託を購入し保有していたところ、B銀行担当者により、当該投資信託を意に反して解約させられた。 ・また、同日、私は、B銀行で、別の投資信託を購入するに至った。 ・解約させられた投資信託は解約後に値上がりしており、継続して保有していれば値上がり益を得られたはずである。また、B銀行で購入した投資信託については、商品内容及びリスク等について十分な説明を受けていない。 ・私は、他の金融機関で購入し保有していた投資信託について、解約しなかった場合に得られたはずの値上がり益の賠償を求めるとともに、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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが主張している、他の金融機関で当時保有していた投資信託の解約は、Aさん自身が行ったものである。 ・当行で販売した投資信託は、Aさんからの希望を受け、当行担当者が提案し、販売に至ったものである。 ・その際、当行担当者は、所定の資料にもとづいて当該投資信託の商品内容及びリスク等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。 ・当行は、当行で販売した投資信託の元本割れ相当額の損失の一部を負担する用意がある。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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、B銀行が販売した投資信託については、高齢であるAさんがその商品内容やリスク等を十分に理解できるだけの説明がなされていたか疑問が残ること、Aさんの商品内容やリスクに対する理解度の確認が十分とはいえなか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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

(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"> ・その結果、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成26年7月1日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	25年度(あ)第186号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び変額個人年金保険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銀行で購入した投資信託及び変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入したが、十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク等を十分に理解できなかった。 ・また、私は、顧客カードに保有金融資産等を記入したが、これはB銀行担当者と言われるがまま記入したもので、その内容は、実際の保有金融資産よりも過大になっている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・定期預金の満期手続の際に、Aさんが投資信託に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さんが記入した書面及びAさんからの申告にもとづき、Aさんの保有金融資産等を確認した上で、本件商品の販売に至っている。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品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26年4月7日及び同年6月2日の両日、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さんの保有金融資産の確認が十分行われ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。 ・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7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194号
申立ての概要	誤った説明により解約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(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解約に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品に利益が生じているとの説明を受けたことから、本件商品を解約するに至った。 ・しかし、後日、実際には、損失が発生していることが判明した。私は、損失が生

	じているのであれば解約しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件商品の解約に際し、Aさんに対し、利益が生じているかどうかについて適正とはいえない説明を行ったことは認める。 ・しかし、当行から、Aさんの解約した本件商品に対する解約処理を修正する措置を行うことをAさんに申し出たが、Aさんからは、既に解約金により他の商品を購入したとの事情から承諾を得られなかった。
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4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、本件商品解約時に行った説明が適正であるとはいえなか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7月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第196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、定期預金を作成するためにB銀行を往訪した際、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、勧められるがまま購入するに至った。 ・私は、定期預金を作成したい旨をB銀行担当者に伝えていたことから、本件商品を定期預金の一種と考えていた。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容及び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さんが、定期預金金利に不満を持っていることを確認したことから、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・Aさんは、本件商品が投資信託ではなく定期預金の一種であると考えていた旨を主張しているが、当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容及びリスク等の説明を行い、その上で、Aさんの理解度も確認していることから、説明方法等に問題はなかったものと判断している。 ・当行担当者は、高齢者であるAさんの本件商品に係る理解度を注意深く確認し、確認書類を徴求している。
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4月21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、高齢者であるAさんが商品内容を十分に理解できるまでの説明が尽くされていたか疑問が残ること及び理解度の確認が必ずしも十分ではなか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8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221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、勤務時間中に、勤務先に来訪したB銀行担当者から、定期預金よりも金利が良いとして本件商品を勧誘され、B銀行担当者を信用して購入に至った。 ・私には、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はない。 ・本件商品購入当時、私は、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。また、本件商品の購入原資は、私が営む事業に用いる予定の資金であったため、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品については、パンフレット等の交付も受けておらず、元本割れリスクがある商品であるとの説明も受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの勤務先を往訪し、Aさんから定期預金金利への不満があること及び資産の運用を検討しているとの意向を聴取し、Aさんの保有金融資産の申告を受け、本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料にもとづいて本件商品の説明を行っており、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6月16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、投資経験のないAさんが本件商品の内容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、Aさんの保有金融資産を十分に確認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9月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第222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(40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、B銀行担当者から、定期預金よりも利回りが良いとして本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について、分配金を得られる等のメリットの部分を強調されたが、元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。 ・本件商品購入後、B銀行担当者に解約を申し出たところ、今後必ず基準価額が上がる旨の説明を受けたため、解約を行わなかったが、その結果として損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、Aさんに対し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料にもとづいて本件商品の内容及び元本割れリスクについて丁寧に説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・本件商品販売後、当行担当者がAさんに、今後必ず基準価額が上がるといった断定的判断を提供した事実はない。
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6月16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について、Aさんに対して具体的にリスクを実感できるほどの説明が尽くされてい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9月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第223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(20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。 ・本件商品は、私の母親が私名義で購入したものである。私は、B銀行担当者と面談していないし、本件商品についても一切説明を受けていない。 ・申込書等に署名及び押印を行ったのは私であるが、一部の項目については、B銀行担当者が代筆した。 ・本件商品購入当時、私は学生であり、定期的な収入はなかった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの母親が主導とはなっていたが、Aさん及びAさんの母親と面談した上で、Aさんの保有金融資産等を聴取し、本件商品の販売に至った。 ・Aさんには直接、パンフレットを用いて本件商品の説明を行わなかったことは認める。 ・当行担当者が、学生であるAさんに定期的な収入があるかどうかを十分に確認することなく、本件商品を販売したことは認める。 ・本件商品の申込書等の一部について、当行担当者が代筆を行ったことは認める。
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6月16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、学生であるAさんに定期的な収入があるかどうかを十分に確認していないことや、そもそも投資信託の販売対象者として適切であったかどうか疑問があること、また、申込書等の一部をB銀行担当者が代筆したことは業務遂行上適切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。 ・平成26年9月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第225号
申立ての概要	誤った説明により解約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(30歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した投資信託を解約したが、その際、B銀行担当者の証券税制上の軽減税率の変更に関する説明に誤りがあったため、解約日が適用期限を過ぎ、軽減税率の適用を受けられなかった。 ・証券税制変更前の軽減税率の適用を受けられなかったことにより被った損害を賠償することを求める。
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、軽減税率の適用期限について誤った説明を行ったことを認め、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5月28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、軽減税率の適用期限に係る説明内容が誤っていたことを指摘した。 ・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8月7日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	25年度(あ)第235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請求
申立人の属性	個人(80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、定期預金の預入のために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。 ・しかし、私は、B銀行担当者から本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスクを理解していなかった。私は、本件商品を定期預金のような商品だと誤解しており、投資信託であることを理解していたら購入しなかったはずである。 ・本件商品購入以前に、私は、保険商品を購入した経験はあったものの、投資信託を購入した経験はなかった。 ・私は、本件商品購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが定期預金金利に不満を示したことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び投資経験を確認し販売しており、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、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容及び元本割れリスク等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26年6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、Aさんが本件商品の商品内容を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及び投資経験等についてより慎重に確認することが望ましかったと考えられ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。 ・平成26年9月16日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25年度(あ)第246号
申立ての概要	解約日について誤った説明を受けた投資信託に係る損害賠償請求

申立人の属性	個人(30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銀行担当者から、本件商品の解約日について誤った説明を受けた結果、税金関係の手続が間に合わなくなり、税金の還付を受けられなかった。 ・その後、私は、B銀行に対し、還付を受けられたはずの税金相当額の支払いを求めたが、協議が長期化した。その結果、本件商品の解約時期が遅れて基準価額が下落したため、損失が拡大してしまった。 ・B銀行は、還付を受けられたはずの税金相当額及び解約時期が遅れて生じた損害について賠償すべきであると考えている。
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、本件商品の解約日について誤った説明をしたことは認める。 ・しかし、当行担当者は、Aさんからの支払要求等の要求に対して、適切に対応しており、その対応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→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7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、平成26年9月8日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	26年度(あ)第10号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び定期預金に係る損害賠償請求等
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銀行における投資信託の販売体制の改善及びB銀行で預入を行った定期預金に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行で、本件投資信託を購入したが、その際、B銀行担当者から、商品内容及び元本割れリスク等の説明を十分に受けていない。B銀行担当者の説明方法に問題があるので、B銀行は投資信託の販売体制を見直すべきである。 ・私は、B銀行で、定期預金の預入を行った。しかし、中途解約を行ったところ、その利率が、私がB銀行で同時に預け入れた他の定期預金よりも低いことが判明した。 ・私は、本件預金預入時に、中途契約利率の説明を十分に受けておらず、不満がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件投資信託販売時に、当行担当者は、Aさんに対し、商品内容及び元本割れリスク等を十分に説明しており、販売方法に問題はなかったと認識している。 ・本件預金預入時に、当行担当者は、Aさんに対し、本件預金に係る中途解約利率については、一定の説明を行っており、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→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9月26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