

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 年度第 4 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	26年度(あ)第8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、自宅に来訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・本件商品購入時、B銀行担当者は、本件商品の基準価額が下落した場合には私に報告することを約束したが、実際には十分な報告が行われなかったため、大幅な損失が生じていることに気付くことができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を往訪した際、Aさんが定期預金金利等への不満を示し、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さんからの聴取等により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認し、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き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ものと認識している。 ・本件商品販売後、当行担当者は、運用報告書等を使用し、Aさんに損益状況を報告しており、アフターフォローについても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9月18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等について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27年1月7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	26年度(あ)第9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、自宅に来訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・本件商品購入時、B銀行担当者は、本件商品の基準価額が下落した場合には私に報告することを約束したが、実際には十分な報告が行われなかったため、大幅な損失が生じていることに気付くことができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を往訪した際、Aさんの配偶者に運用提案をする中で、Aさんにも投資信託を紹介したところ、Aさんから興味が示されたことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認し、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き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ものと認識している。 ・本件商品販売後、当行担当者は、運用報告書等を使用し、Aさんに損益状況を報告しており、アフターフォローについても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9月18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等について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27年1月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第37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(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、定期預金より良い商品があるとして本件商品を勧誘され、その日のうちに購入に至った。 ・私は、相談シートに記入する保有金融資産額については、世帯全体の保有金

	<p>融資産額と理解して記入した。また、本件商品の購入原資は、個人の生活資金のほか、私の営む事業の事業資金も含まれており、必ずしも全額が余裕資金であったものではない。</p> <p>・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、商品内容や元本割れリスクを理解していなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんが定期預金の預入のために当行に来訪した際、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。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カードにもとづき、Aさんの年収、保有金融資産額及び投資経験を確認しており、本件商品の販売方法に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、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。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <p>・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 10 月 10 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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保有金融資産額の把握が十分であったとはいえなかったこと、高齢かつ定期預金の預入を目的として来訪したAさんに対して、即日で本件商品の販売に至っており、Aさんが本件商品の内容やリスクを十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか、Aさんの理解度の確認が十分に行われていたかについて疑問が残ること等を指摘した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成 27 年2月6日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	26年度(あ)第38号
申立ての概要	確定申告に係る誤った説明により生じた損害の賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・私は、B銀行から購入した投資信託において発生した損失について、確定申告の方法をB銀行担当者に確認したが、B銀行担当者から誤った情報の提供を受け、その結果、当該損失額の繰越控除ができなくなった。よって、還付請求することができた金額の損害を賠償することを求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者が、Aさんに対し、確定申告の方法についてどのような説明を行ったかは、記録が残っておらず不明であるが、当行担当者の対応に全く問題がなかったとまでは断定できないことは認める。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <p>・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 10</p>

	<p>月 23 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、確定申告の方法に係る説明において、Aさんが十分に理解できるだけの配慮が尽くされたとはまで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 27 年1月 28 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	26 年度(あ)第 62 号
申立ての概要	確定申告に係る不十分な説明により生じた損害の賠償請求
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"> ・私は、B銀行から購入した投資信託において発生した損失について、B銀行担当者から、確定申告に係る繰越控除制度の説明を受けなかったため、この制度を知らずに確定申告をしてしまい、当該損失額の繰越控除ができなかった。よって、還付請求することができた金額の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"> ・銀行に税制についての法的な説明義務はないものの、Aさんに対しては、より丁寧な説明を行うべきであったことは認める。
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 12 月9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銀行に法令上の説明義務があるとはいえないものの、Aさんが問題としている繰越控除制度についても丁寧に説明をすることが望まし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 27 年2月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26 年度(あ)第 77 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、B銀行担当者から、長期間保有していれば元本割れしない商品であるとの説明を受けて本件商品を勧誘され、購入に至った。しかし、実際には、一定期間後には満期償還となり、損失が確定してしまった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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、満期償還があること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さんから定期預金金利に不満があることを聴取したため、本件商品を勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの投資経験、保有金融資産及びリスク資産比率等を確認しており、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、販売用資料及び目論見書にもとづき、本件商品の内容や元本割れリスク、満期償還があること等を説明しており、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 12 月 11 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さんのリスク資産比率の確認が不十分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。 ・平成 27 年3月 13 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第79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(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、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前、国債や株式を購入した経験はあったが、投資信託の購入は初めてであった。 ・私は、本件商品の元本割れリスクは理解していたものの、B銀行担当者から、特別分配金について十分な説明は受けておらず、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"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用に関する相談を受け、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。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カード等により、Aさんの保有金融資産額及びAさんに株式取引の経験があったこと等を確認しており、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の内容や元本割れリスク等の説明を行っているが、特別分配金については、目論見書に一定の説明がなされてはいるものの、販売当時において口頭による丁寧な説明を行っていなかった可能性は認める。

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 12 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、法令上の義務はないものの、投資信託の購入経験がなかったAさんに対して、目論見書等にもとづき、特別分配金についても十分に理解できるよう説明することが望まし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27年3月13日付けで和解契約書を締結した。
---------------	---

事案番号	26年度(あ)第80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(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に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、定期預金の預入を希望していたが、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、投資信託とは知らずにその日のうちに購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験がなかった。株式を保有していたものの、配偶者から相続したものであり、売買の経験はなかった。 ・私は、本件商品購入当時、高齢であり、認知症も患っていたことから、判断能力に問題があった。 ・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、商品内容や元本割れリスク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"> ・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さんからの聴取及び顧客カードにもとづき、Aさんに株式の投資経験があることを確認したが、具体的な売買経験の有無までは確認していない。 ・Aさんから認知症を患っているとの申し出はなく、判断能力に問題がある様子はなかった。 ・当行担当者は、Aさんが高齢であることから、役席者を同席させた上で、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等について説明を行っており、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→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 12 月 11 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、当時高齢であり、当初は定期預金の預入を希望していたAさんに対し、本件商品を即日販売したことが適切であったか疑

	<p>問が残ること、Aさんの投資経験の確認が不十分であったこと等を指摘した。</p> <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27年3月19日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	26年度(あ)第86号
申立ての概要	説明不十分で解約させられ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)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失の補てんを求める。 ・私は、B銀行で本件商品の解約を申し込んだ。しかし、B銀行担当者の対応が遅れたために、当日の解約受付時刻を過ぎてしまい、その結果、翌日付けの解約手続となり、損失が拡大してしまった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の解約を申し込んだ際に、当日中に解約ができない可能性があることについて、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さんから本件商品の解約の依頼を受けたが、本件商品は購入から短期間での解約であり、管理者の承認を要する手続であったことから、通常より手続に時間を要した。 ・その結果、当日中の解約ができなくなったことから、やむを得ずAさんにその旨を説明し、当日付けの解約に係る取消依頼書及び翌日付けの解約申込書の署名押印を依頼した。 ・当行の対応は、行内ルールに則ったものであるが、本件商品の解約手続を進めるに当たり、Aさんに対し、当日中に解約ができない可能性があることについて、説明していないことは認める。
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12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、B銀行に対して、本件商品の当日中の解約を希望するAさんへの対応が、必ずしも十分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27年3月25日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第101号
申立ての概要	アフターフォローが十分になされ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)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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銀行で本件商品を購入し、その際に、B銀行担当者との間で、損失が出ないようにアフターフォローをすることを約束した。しかし、B銀行担当者は、基準価額や分配金に係る報告は行ったが、解約を行う時期等の助言を行わなかったため、私は、本件商品について損失を被ってしまった。 ・私は、本件商品購入以前に、株式及び投資信託を購入した経験がある。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について一定の説明を受けたことは認める。
<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、来店したAさんが本件商品の購入を希望したため、本件商品を販売するに至った。 ・当行担当者が、Aさんとの間で、本件商品に損失が出ないようにアフターフォローすることを約束した事実はないが、基準価額や分配金については定期的に報告を行っていることから、対応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、本件商品の販売に問題がないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、販売用資料等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判断している。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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27年1月29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。

<p>事案番号</p>	<p>26年度(あ)第138号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の窓口で購入した投資信託について、窓口で購入した場合の手数料額とインターネットバンキングを利用して購入した場合の手数料額との差額の返還を求める。 ・私は、B銀行の窓口で本件商品を購入し、所定の手数料を支払ったが、後日、インターネットバンキングで購入していれば手数料割引が受けられたことが判明した。 ・B銀行担当者は、手数料割引はないとの説明を行っていたことから、納得がいかない。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売時、Aさんはインターネットバンキングを契約していなかった。 ・窓口で投資信託を販売する場合に、インターネットバンキングを利用した場合の条件等まで説明する義務はないことから、当行の手続に問題はなかったと判断しており、Aさんの要求には応じられない。

	<p>・当行が、本件商品の手数料割引がないと説明した事実はない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、AさんがB銀行窓口にて本件商品を購入した際に、B銀行担当者がインターネットバンキングを利用した場合の手数料割引について説明すべきであったかどうか問題となるが、当時Aさんはインターネットバンキングを利用しておらず、それを利用した場合の手数料割引の説明を行うか否かは銀行の裁量に委ねられているというべきであり、事柄の性質上あっせん手続の利用が適当でないことから、業務規程 27 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年2月 18 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26 年度(あ)第 149 号
申立ての概要	投資信託申込手数料の返還要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行のインターネットバンキングを利用して、投資信託を複数銘柄購入したが、B銀行からの資料の説明が不十分で、本来無料となるはずの申込手数料が徴収された。</p> <p>・B銀行に理由を確認したところ、私の購入時の操作方法が誤っていたとのことであるが、私は、B銀行が交付した説明資料の記載内容に沿って処理を行っており、操作方法を誤ったのは説明資料に不備があったためであるので、徴収された申込手数料の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんに対し、インターネットバンキングを利用して投資信託を複数銘柄購入する際の操作方法や留意点を説明している。</p> <p>・当行の交付した資料においても、申込手数料を無料とするための操作上の注意喚起を行っており、より詳細な情報についてはホームページ上に掲載している旨の誘導文言を表示している。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行に対し、資料の記載不備を理由に申込手数料の返還を求めるものであるが、資料の記載が、一般的にわかりやすいものであるかどうか、利用者が購入画面上において適切に操作できるものであるかどうかについて、明確な根拠にもとづいて検証し、事実認定を行うことは極めて困難であるから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に当たると判断し、「適格性なし」として平成 27 年2月 20 日付けであっせん手続を終了した。</p>

以上