

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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	26 年度(あ)第 67 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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、金利の高い定期預金のような商品であると理解し、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入当時、病気により判断能力が十分な状態になく、本件商品の購入後、保佐開始の審判を受けている。</li> <li>・私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなく、元本保証のない商品で金融資産を運用する意向もなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの母親に本件商品を勧誘したところ、Aさんも本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者とAさんとのやりとりにおいて、Aさんの判断能力に疑念を抱かせるような言動は一切なく、当行担当者は、Aさんが本件商品の購入に必要な理解力と判断能力を有していると判断していた。</li> <li>・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さんの保有金融資産額を確認したが、他行で保有する金融資産の状況は具体的には教えてもらえなかった。</li> <li>・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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 23 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の内容及び元本割れリスク等についてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産額の把握が十分であったとはいえないことを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 27 年 4 月 30 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(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68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(90歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・本件商品は、B銀行担当者が私の息子に提案し、私名義で購入させたものである。</li> <li>・本件商品の申込書等の筆跡は私のものであるが、これらの書類は全て息子から渡され、預金に関する書類だと思って署名押印した。</li> <li>・私は、B銀行担当者に会ったことはなく、本件商品の説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから預金金利への不満等を聴取したことから本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・本件商品の販売に当たっては、Aさんが高齢であるため、役席者も同席の上、Aさんから本件商品の購入意思を確認している。</li> <li>・本件商品の申込書等については、Aさんから面前で署名押印を受けている。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの息子が同席の上で、Aさんらに対し、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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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23日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品購入当時、Aさんは相当高齢であり、投資意向の確認に不十分な点があったことを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成27年4月30日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第83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"> <li>・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。</li> <li>・本件商品は、B銀行担当者から勧誘された私の母親が、私に無断で、私の預金を原資として、私名義で購入に至ったものである。</li> <li>・私は、本件商品の申込書等に署名押印を行っておらず、本件商品を購入した事実を認識していなかった。</li> <li>・私は、本件商品の購入に際して、B銀行担当者と面談しておらず、商品説明や意思確認等を受けていない。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの母親が、Aさんを含む家族全体の資産を管理していたことから、Aさんの代理人と認識して、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんと面談することを求めたが、当行担当者の往訪時にAさんが常時不在であったため、申込書等をAさんの母親に渡したところ、後日、Aさんの母親から、Aさんが本件商品の購入を了解し、申込書等に署名押印をした旨を聴取し、申込書等を受領した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが本件商品購入の事実を知らないこと、申込書等が代筆であったことについて、Aさんからの申し出があるまで認識していなかった。</li> <li>・当行担当者が、本件商品販売時にAさん本人と面談せず、商品説明や意思確認を行っていなかったこと、代筆された申込書等を受け付けたことについて、当行に落ち度があったことは認める。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売に当たり、名義人であるAさんに商品説明や意思確認を行うことなく販売に至っていることは、業務遂行上、重大な問題があったこと等を指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成27年4月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>26年度(あ)第84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の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(80歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・本件商品は、B銀行担当者から勧誘された私の配偶者が、私に無断で、私の預金を原資として、私名義で購入に至ったものである。</li> <li>・私は、本件商品の申込書等に署名押印を行っておらず、本件商品を購入した事実を認識していなかった。</li> <li>・私は、本件商品の購入に際して、B銀行担当者と面談しておらず、商品説明や意思確認等を受けていない。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの配偶者が、Aさんを含む家族全体の資産を管理していたことから、Aさんの代理人と認識して、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんと面談することを求めたが、当行担当者の往訪時にAさんが常時不在であったため、申込書等をAさんの配偶者に渡したところ、後日、Aさんの配偶者から、Aさんも本件商品の購入を了解し、申込書等に署名押印をした旨を聴取し、申込書等を受領した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが本件商品購入の事実を知らないこと、申込書等が代筆であったことについて、Aさんからの申し出があるまで認識していなかった。</li> <li>・当行担当者が、本件商品販売時にAさん本人と面談せず、商品説明や意思確認を行っていなかったこと、代筆された申込書等を受け付けたことについて、当行に落ち度があったことは認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売に当たり、名義人であるAさんに商品説明や意思確認を行うことなく販売に至っていることは、業務遂行上、重大な問題があったこと等を指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成27年4月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第90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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、元本が保証される商品であるとして勧誘されたことから、本件商品を購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に株式や外貨預金、外国債券の取引経験はあったものの、投資信託を購入したことはなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品に係る課税関係について、十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに販売した外国債券が期限前償還されるに当たって、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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カードにより、Aさんの年収、保有金融資産、投資経験等について確認しており、本件商品の販売に問題はないと判断した。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、本件商品が元本保証の商品であると誤解を招くような説明をしたことは認める。なお、本件商品に係る課税関係については、所定の資料にもとづき説明を行っている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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14日及び同年4月14日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品が元本保証の商品であるとAさ</li> </ul>

	<p>んに誤解させかねない説明を行った点において、問題があったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 27 年6月 22 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	26年度(あ)第91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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、自らも本件商品を保有しているとして、本件商品の勧誘を受けたことから、損をすることはないと考え、購入に至った。</li> <li>・私の収入は年金のみであり、金融資産もB銀行が主張するほどの金額は保有していなかった。また、本件商品の購入原資には、老後の生活資金が含まれており、余裕資金ではなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に投資信託の購入経験があり、本件商品について元本割れリスクがあることは理解していたものの、B銀行担当者からは、本件商品の内容について詳細な説明を受けておらず、リスクの大きさや分配金の一部が元本から払い戻される可能性があることについて理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者が、本件商品を自らも保有していることを伝えたことは事実であるが、損失は出ないとの勧誘は行っていない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面にもとづき、Aさんの年収、保有金融資産額及び投資経験を把握し、本件商品の販売に問題はないと判断した。</li> <li>・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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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15日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産、投資経験及び投資意向の確認が不十分であったこと、説明方法の一部不適切な点があったこと等を指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 27 年4月 24 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第99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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、保険商品を購入した経験はあったが、投資信託の購入は今回が初めてで、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いため、償還条件や信託期間等の商品内容、元本割れリスクを理解していなかった。</li> <li>・また、B銀行担当者から、本件商品に係る運用状況の報告や償還の案内等のアフターフォローを一切受けておらず、償還後に初めて本件商品に損失が発生していたことを知った。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取により、Aさんの投資経験、保有金融資産を確認しており、本件商品の販売に問題はないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料及び目論見書にもとづき、償還条件や信託期間等の商品内容、元本割れリスクについて十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・また、当行担当者は、Aさんに対し、アフターフォローを適切に行っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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26日及び同年3月25日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資経験に鑑みると、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残ることを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成27年6月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第100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"> <li>・B銀行における亡父と亡母の相続手続に関連し、主として次の事項等を求める。</li> </ul> <p>① 亡父が購入した投資信託について、私が相続した分も含めた顧客勘定元</p>

	<p>帳を開示してほしい。また、損失が発生している場合は、損失を負担してもらいたい。</p> <p>② 亡母の預金口座(定期預金を含む)の情報全てを公開してもらいたい。</p> <p>③ 亡父と亡母の定期預金の利息を正しく計算し直し、正しくなければ差額分の利息を返してもらいたい。</p> <p>④ 亡父と亡母の定期預金(元金継続)の利息が普通預金に入金されていないので、利息を払ってもらいたい。</p> <p>⑤ 私が亡父と亡母から譲り受けた資産全てについて、正しく処理されていないのであれば、相続人に謝罪してほしい。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行が行ったAさんの亡父と亡母の相続手続は、いずれも正しく処理されており、Aさんに損失は発生していない。また、必要な書類は全て交付している。</p> <p>・Aさんの亡父が当行で購入した投資信託については、現時点で利益が発生しており、損失は発生していない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、上記Aさんの①ないし⑤の申出について、①のうちの顧客勘定元帳の開示請求及び②ないし⑤については、いずれもB銀行の取引方針に関するもの又はこれに準ずるものであり、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)に該当、①のうちの亡父が購入した投資信託の損失の補てん要求については、現時点で同投資信託に係る損失が発生していないことから、業務規程 27 条1項7号(経済的損失が認められない場合)に該当、⑤については、単に謝罪のみを要求するもの又はこれに準ずるものであり、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年 5 月 1 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 115 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	<p>・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。</p> <p>・本件商品は、B銀行担当者から勧誘された私の母親が、私に無断で、私の預金を原資として、私名義で購入に至ったものであり、私は本件商品購入の事実を全く知らなかった。</p> <p>・私は、本件商品の購入に際して、B銀行担当者と面談しておらず、商品説明や意思確認等を受けていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんの母親をAさんの代理人と認識して、本件商品を勧誘し、販売するに至った。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんの母親に対し、Aさんの意思確認を求めたが、Aさんが多忙であること等を理由に謝絶された。しかし、Aさんの母親から、本件商品の購入原資を含め、Aさんの母親がAさんの資産を管理していることを聴取したこと等から、Aさんの母親がAさんから代理権を授与されているものと判断した。</li> <li>・当行担当者が、本件商品販売時、Aさんに対し、意思確認を行っていない点について、当行に落ち度があったことは認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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2月19日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売に当たり、名義人であるAさんの意思確認や代理権授与の確認を十分に行うことなく販売に至っており、業務遂行上問題があったことを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成27年4月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第133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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行の店頭に表示されていたキャンペーン商品に興味を持ったところ、B銀行担当者から、キャンペーン商品をもらうには本件商品の購入が必要だと言われた。私は、特段投資をする希望はなかったが、B銀行担当者から、本件商品は安定的に利益の出るリスクの小さい商品であるとの説明を受けたため、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に外貨預金を購入した経験はあったが、投資信託を購入した経験はなかった。</li> <li>・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銀行担当者から十分な説明を受けていなかったため、元本を取り崩す分配金が生じることや、損失が大きく発生する可能性がある商品であるということは理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが、当行に預入している外貨預金以外の商品での運用を希望したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カード等にもとづき、Aさんの保有金融資産額及び投資経験等について十分に確認を行っており、購入金額もAさんの希望に応じたものである。</li> <li>・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</li> </ul>



	割れリスク、分配金について説明を行っており、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><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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3月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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、平成27年4月3日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第146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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から運用状況が不調である保有中の投資信託を解約し、本件商品を購入するよう執拗に勧誘された。私は、B銀行担当者が、再度、損をする商品を勧誘するはずがないと考え、本件商品に乗り換えるに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品のリスク等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが保有している投資信託の運用状況を説明した際に、投資対象の見直しについて意見交換を行ったところ、Aさんが本件商品への乗換えに興味を示したため、保有中の投資信託を解約した際の受取額を原資に、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、投資経験、購入原資が余裕資金であること等を確認した上で、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・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について十分な説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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4月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第171号
申立ての概要	不当な解約拒否により利益が減少した投資信託に係る損害賠償請求等
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した複数の投資信託について、解約を申し出たにもかかわらず、不当に解約を拒否され解約時期が遅れたことにより生じた損害を賠償することを求める。</li> <li>・私は、基準価格が上昇した時期に、B銀行で本件商品の解約を申し出たが、B銀行担当者から解約できないと拒否された。解約の時期が遅れたことで、基準価格も下落したため、得られる利益が減少した。</li> <li>・また、B銀行担当者には、希望する投資信託の商品内容を伝えていたが、意向に合致しない投資信託商品を購入させられた結果、元本割れ相当額の損失を被ったため、当該損失の補てんを求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の運用状況や基準価額の見通しは伝えているが、解約を拒否した事実はなく、実際に、Aさんから解約の申出自体を受けた事実はなかった。Aさん自らの判断で解約しなかったものである。</li> <li>・Aさんはこれまでも投資信託を複数購入しており、購入商品も自ら決めていた。本件商品についても、当行担当者がAさんの意向を確認した上で、複数の商品を提案したところ、Aさん自ら本件商品を選択したため、販売に至ったものである。</li> </ul>
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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6月11日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>

<p>事 案 番 号</p>	<p>26年度(あ)第199号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>銀行内のシステム統合により減額された投資信託の受取分配金の補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の投資信託に関するシステムが統合されたことにより、受取分配金が減額されたため、その減額分の補てんを求める。</li> <li>・B銀行は、システム統合により、顧客によっては受取分配金が減額される結果になるにもかかわらず、その旨を事前に告知しておらず、事前告知義務違反に該当する。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行では、投資信託に関するシステムを統合したことに伴い、受取分配金及び源泉徴収税の計算方法を変更した。</li> <li>・その結果、分配金額に若干の変更が生じているが、その計算方法は合理的なものであることから、申立人の要求には応じられない。</li> </ul>
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行のシステム統合に伴う受取分配金及び源泉徴収税の計算方法の変更により減額された受取分配金の補てんを求める事案であるが、B銀行がシステムを統合するかどうか、その時期、さらにシステム</li> </ul>

	統合に伴う分配金の計算方法の変更等については、B銀行の経営方針又は取引方針に関する問題に当たることから、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と認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年6月9日付けであっせん手続を終了した。
--	--

以 上