

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成27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	26年度(あ)第132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、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、定期預金のようなものだと思い、購入に至った。 ・本件商品の購入に当たり、所定の書面の株式経験欄に「経験あり」でチェックしてしまったが、実際には株式の売買経験はなかった。 ・また、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。 ・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、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面にもとづき、Aさんに株式の投資経験があること及びAさんの保有金融資産等を確認した。しかし、株式取引を実際に行った経験の有無について確認していないこと、保有金融資産がAさん単独のものなのか、Aさんの夫の資産も含めた夫婦一体のものであるのかの具体的な確認を行っていないことは認める。 ・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について説明を行っており、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27年3月9日及び同年5月8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銀行に対して、Aさんの投資経験及び保有金融資産等の確認が不十分であったこと、本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明や理解度の確認が尽くされたかについて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

(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。

	<p>っせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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7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 150 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、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、定期預金より良い商品だと思い、購入に至った。 ・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等について十分な説明を受けておらず、商品内容等を理解しないまま購入に至った。
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、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等を説明しており、説明内容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 27 年4月 22 日及び同年5月 19 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銀行に対して、Aさんのリスク資産比率の確認及び本件商品についてのAさんの理解度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7月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26 年度(あ)第 167 号
申立ての概要	説明不十分で解約等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"> ・私は、B銀行担当者の来訪を受け、B銀行で以前購入した投資信託を解約し、新たに別の投資信託を購入した。 ・私は、いずれの手続についても、手続日の翌営業日が基準価額の基準日と認識していたが、実際にはいずれも翌々営業日が基準日であった。その結果、基

	<p>準備額が翌営業日より不利なものが適用されてしまった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者から、実際の基準日について十分な説明を受けていないことから、本件について生じた損害の賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を往訪し、投資信託の解約手続及び購入手続を行った際に、Aさんに対し、顧客の自宅を往訪して投資信託の解約手続及び購入手続を行う場合の基準価額の基準日は翌々営業日となる旨を説明しており、当行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→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27年6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、当該投資信託の解約等がいつの基準価額で処理されるのかについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問があ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27年9月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第173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、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。 ・本件商品購入以前に、私名義で投資信託の取引はあったが、亡夫が主導して行ったもので、私はその取引にほとんど関与していなかった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について一応の説明を受けたが、当時は、亡夫の相続手続があったこともあり、商品内容及び元本割れリスク等について理解できなかった。 ・B銀行は、私が高齢であるにもかかわらず、繰り返し高額の投資信託を勧誘し購入させたことから、不満がある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの自宅を往訪した際に、Aさんの投資意向を確認した上で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。 ・Aさんは亡夫の生存中もリスク商品の取引を行っており、投資経験、保有金融資産額、リスク資産比率等についても問題ない旨を確認していることから、当行では本件商品の販売に問題はないと判断した。 ・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、説明内容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27年6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、B銀行に対して、Aさんに対して多額の損失が生じた後に、続けて高額の商品を販売しているが、当初の販売時から比べて、Aさんの保有金融資産額は減額しており、後続の商品販売に当たってはより慎重な対応が求められ、販売方法について全く問題がなかったと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8月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第185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。 ・本件商品は、B銀行担当者が私の配偶者に勧誘し、配偶者が私名義で勝手に購入したものである。 ・私は、B銀行担当者に会ったことはなく、本件商品について一切説明も受けていない。申込書等の署名押印は、私の配偶者が行ったものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの配偶者から、財産管理は全て自分が行っている旨を聴取したことから、Aさんの配偶者に本件商品を勧誘し、Aさん名義で販売を行った。 ・当行担当者は、Aさんに本件商品について直接説明を行っていないこと、申込書等の署名押印はAさんの配偶者が行ったもの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27年7月7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、本件商品の販売手続に問題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8月27日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27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(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。 ・本件商品は、B銀行担当者から勧誘された私の配偶者が、私に相談することなく、私の資産を原資として、私名義で購入に至ったものである。 ・主に配偶者が、私の資産管理を行っていたことは事実だが、私が配偶者に本件商品の購入を委任した事実はない。 ・私は、本件商品購入以前に投資信託を購入したことはなかった。 ・また、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し、配偶者も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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの配偶者を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。 ・当行担当者は、本件商品の購入原資を含め、Aさんの資産をAさんの配偶者が管理していることを聴取したこと等から、Aさんの配偶者がAさんから代理権を授与されているものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんの配偶者からの聴取及び所定の書面により、保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、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さんの配偶者に対し、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、説明内容・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→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8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、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9月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	27年度(あ)第10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"> ・私は、B銀行担当者からの依頼を受け、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、現在保有している投資信託の運用について、基準価額が低下しており、保有していても仕方がなく、損失が拡大する前に解約した方がよいと勧められたことから、後日、テレフォンバンキングサービスを通じて本件商品を解約した。 ・しかし、その後、B銀行担当者の発言に反し、本件商品の基準価額は上昇し、継続保有していれば得られるべき利益を得られなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・これは、B銀行の不適切な説明で生じた損害であるのだから、本件商品の解約により受け取った金額と、解約せずに継続保有し、その後の基準価額上昇時に解約していれば得られたであろう金額との差額の補てんを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、本件商品の運用状況を確認したいとの意向を受けけたことから、Aさんに対し、本件商品の投資対象国の経済情勢や本件商品の運用状況等について説明を行った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、解約するかどうかは自ら判断してほしい旨を説明しており、当行担当者から解約を勧めた事実はない。 ・Aさんは、当行担当者からの説明後、相応の熟慮期間を経て、自らテレフォンバンキングサービスを通じて本件商品を解約している。当行は、当該解約は正当な自己判断にもとづくものと考えていることから、Aさんの要求に応じることはできない。
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27年9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、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