

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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	27年度(あ)第25号
申立ての概要	説明不十分で解約・購入させられた投資信託に係る手数料返還要求等
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銀行担当者から、B銀行で購入した投資信託の基準価額が高騰しており、売りどきであるとの連絡があったので、解約して益出しを行った。ところが、数日後にB銀行担当者は、私に対し、再度、同一銘柄の投資信託を購入することを提案した。</p> <p>・私は、B銀行担当者の勧誘を断りきれず、基準価額が高騰している状況の中で、短期間に同一銘柄を購入するに至った。私は、結果としてB銀行担当者の勧誘により、不利な条件で投資信託を再購入させられたことについて納得できないため、投資信託の解約の際に支払った譲渡益税源泉徴収金及び同一銘柄の投資信託を再購入した際に支払った手数料の返還等を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんの保有する投資信託に大きな運用益が出ていたことから、Aさんに運用状況を説明し、一旦解約して運用益を確定させることも一つの方法であると提案したところ、Aさんが解約を希望したため、解約に至ったものである。</p> <p>・しかし、Aさんは、解約後の資金について、引き続き投資信託での運用を希望したので、当行担当者が複数の商品を案内したところ、Aさんが解約した投資信託と同一銘柄を同じ金額で購入することを希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、投資信託の解約による運用益確定のメリットについては説明したものの、同一銘柄の乗換取引により生じる可能性がある不利益な事項について説明していなかったことは認める。</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 27 年 11 月 18 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、基準価額が高騰しているときに投資信託を解約し、短期間で同一銘柄への乗換取引を勧誘するに際しては、購入することの意味、デメリットについても丁寧に説明しておくことが求められるところ、それらの説明が十分であったとはいえないことを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん</p>

(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>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 28 年 1 月 15 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	27 年度(あ)第 30 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、全く資産運用の意向はなかったが、B銀行担当者が何度も私の自営する店舗に来訪し、本件商品の勧誘を続けたため、断りきれずに購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前にリスク性商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品の購入原資は、今後の生活資金であり、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、元本割れリスク等について理解していなかった。 ・本件商品購入後、B銀行担当者から十分なアフターフォローを受けられなかったことについても不満がある。
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。 ・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や投資意向、購入原資が余裕資金であること等を確認しており、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について所定の資料を用いて十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・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。
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 11 月 19 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さんの投資意向、保有金融資産及びリスク資産比率の確認が不十分であったこと、Aさんの理解度の確認が十分に行わ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 28 年 2 月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第35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、息子たちへの生前贈与の相談のためにB銀行を往訪し、そのための定期預金を預け入れた。しかし、そのうちの一部は投資信託の購入となっていたが、私は投資信託を購入した認識はない。 ・私に本件商品を購入する意向は一切なく、そもそも本件商品の原資は当該贈与用の資金として用途が確定していた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容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、贈与の相談のために来訪したAさんに対し、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。 ・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さんの投資経験、保有金融資産等を確認したものの、Aさんの投資意向等を十分に確認していたとはいえず、贈与用の資金に対し、本件商品を提案したことは不適切であった。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品内容及び元本割れリスク等について販売用資料及び目論見書を用いて説明を行っているが、十分とはいえなかったことは認める。
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11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さんの投資意向を十分に確認しないまま本件商品を販売したことは不適切であったこと及び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。 ・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28年2月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第40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、定期預金の書換えに際して本件商品を勧誘され、投資ニーズはなかったが、少しでも担当者の成績になればと思い、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、商品内容や元本割れリスク等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さんから定期預金金利への不満及び何かよい商品があれば提案してほしい旨の意向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さんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向や投資経験、保有金融資産等を確認しており、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について所定の資料を用いて十分な説明を行っており、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 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12月15日及び平成28年2月17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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きいことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、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。

事案番号	27年度(あ)第41号
申立ての概要	確定申告についての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"> ・B銀行で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、確定申告における繰越控除制度の説明が十分になかったため、繰越控除申請の機会を逸し、当該損失額の繰越控除ができなくなった。よって、繰越控除をしていれば翌年以降に還付を得られたはずの金額について賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行には、税制についての法的な説明義務はないものの、当行担当者は、Aさんに対し、繰越控除制度について一定の説明を行っており、詳細は税務専門家や税務署に相談してほしい旨も伝えていることから、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28年1月8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いことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、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。

事案番号	27年度(あ)第47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"> ・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及び本件商品の購入のために解約した国債について解約しなければ得られたであろう利息相当額の支払を求める。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品は国債よりも利率がよい旨等の説明があったことから、B銀行担当者の言葉を信じて本件商品を購入した。 ・私は、他行において元本割れのリスクがある商品を購入した経験があったが、投資信託の仕組みやリスクについて十分に理解していなかった。 ・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。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について一通りの説明は受けており、ある程度のリスクがあることについては理解していたが、特別分配金については一切説明を受けていない。説明時に、特別分配金が、元金から取り崩して払い戻されるものであるということを聞いていたら、本件商品を購入することはなかったし、分配金を受け取った後で本件商品を解約するかどうかを判断することもできた。
<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、Aさんから投資信託の購入意向が示されたことから、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さんからの聴取により、Aさんの投資経験、投資目的、保有金融資産等を確認しており、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について所定の資料を用いて説明を行っているが、特別分配金に関する説明が十分に行われたか確認できないため、不十分であった可能性はある。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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28年1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さんの保有金融資産の把握及び特別分配金に関する説明が十分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28年3月17日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>27年度(あ)第49号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>アフターフォローが不十分であったことにより被った投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求等</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>	<p>・B銀行で投資信託を購入する際、B銀行担当者との間で運用状況等を定期的に報告するといったアフターフォローを行う旨を約束したにもかかわらず、B銀行はそれを実行しなかった。私は、アフターフォローが行われることを条件として本</p>

	<p>件商品を購入したものであるから、元本割れ相当額の損失の補てん及び支払った手数料の返還を求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた際、過去にアフターフォローがなく投資信託で損失を被った経験があることをB銀行担当者に伝え、同様のことがないように定期的に十分にアフターフォローすることを依頼したところ、B銀行担当者から、十分にアフターフォローする旨の回答があったことから、本件商品を購入するに至った。</p> <p>・しかし、本件商品購入当初は、B銀行担当者から、アフターフォローとして定期的に運用状況等について丁寧な報告があったが、担当者の異動後、私が求めるアフターフォローが行われなくなった。</p>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<p>・当行担当者は、Aさんが投資信託での運用を検討していたことから、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、過去に投資経験はないという説明を受けており、アフターフォローがなく投資信託で損失を被った経験があるとの説明は受けていない。</p> <p>・当行担当者は、本件商品の申込みに当たり、Aさんがアフターフォローを懸念していたことから、市況に大きな変化があった場合等を想定し、タイミングをみてアフターフォローする旨を伝えたが、あくまでもサービスの一環であるとの趣旨であり、契約上の義務ではない。</p> <p>・本件商品販売当初の当行担当者は、Aさんに対し、アフターフォローとして通常よりも、より丁寧に運用状況等の報告を行っていたが、担当者の交代後、同様のサービスが十分になされていなかったことは認める。</p>
<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> <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28年1月25日及び同年3月15日の両日、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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがなかったことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

以上