

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27 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(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、利回りのよい商品であると本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、一度投資信託を購入したことがあったものの、購入後は継続保有したままであり、損失を被った経験はなかった。よって、投資リスクについて十分に理解していたわけではなかった。 ・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。 ・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さんと運用相談をする中で、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、所定の書面及び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十分に説明しており、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 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さんの保有金融資産の把握及び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 28 年 4 月 12 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	27年度(あ)第60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、本件商品について利回りがよい旨の説明を受け、利息のよい定期預金と同じような商品であると思い購入に至った。リスク商品であるとは認識していなかった。 ・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、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。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売方法に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、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28年5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、本件紛争の主な争点である本件商品に関する説明の有無についての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。

事案番号	27年度(あ)第65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及びアパートローンの利息返還要求
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"> ・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B銀行との間で締結したアパートローンの支払済利息の返還を求める。 ・私は、本件アパートローンの繰上返済を希望する旨をB銀行に伝えていた。しかし、B銀行担当者から短期間で構わないので本件アパートローンの繰上返済用の資金で本件投資信託を購入してほしいと強く勧誘され、断れ切れずに購入するに至った。 ・その結果、本件投資信託の保有期間中、本件アパートローンの繰上返済を行うことができず、過分に利息を支払うことになった。 ・私は、B銀行担当者から、本件投資信託の内容について十分な説明を受けていない。

<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、本件アパートローンの繰上返済の意向を聴取していたが、Aさんに本件投資信託を勧誘したところ、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さんの投資経験、保有金融資産等を確認の上、本件投資信託の商品内容、元本割れリスク等について十分に説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。しかし、繰上返済用資金を原資に本件投資信託を勧誘したことは不適切であ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 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3月4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、本件アパートローンの繰上返済の意向を聴取しながら、当該繰上返済用資金を原資に本件投資信託を勧誘したことは不適切であったこと等を指摘した。 ・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28年5月30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71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(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、安全な商品であると本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があり、投資信託に元本割れリスクがあることは理解していたが、本件商品についてこれほど多額の損失が生じる可能性があるとは思っていなかった。 ・私は、本件商品購入時に保有していた金融資産のほぼ全てを本件商品の購入に充ててしまった。 ・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いない。 ・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が受けられなかったため、解約の機会を逸し、損失が拡大した。
<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さんと運用相談をする中で、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さんからの聴取及び所定の書面により、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき、本件商品の内容や元本割れリスク等を十分に説明しており、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さんの要望に沿った形でアフターフォローを実施しており、問題はないものと判断した。
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28年4月13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28年6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72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"> ・B銀行で購入した投資信託の解約時の受取金額に関するB銀行担当者の説明が不十分であったことから、私が当初認識していた受取金額との差額の支払を求め。 ・私は、本件商品を解約する際、B銀行担当者から損失額を伝えられたので、当該損失額を購入金額から差し引いたものが受取金額であると認識していた。しかし、実際には、それとは別に既に支払われていた分配金額も差し引かれてしまい、私の認識していた受取金額と大きく異なっていた。 ・B銀行担当者の、本件商品の解約時の受取金額に係る説明が不十分であったことにより、私は受取金額を誤解して解約したのであるから、B銀行は、私が認識していた受取金額と、実際の受取金額との差額を支払うべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件商品解約時、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の受取分配金累計、運用損益、元本払戻金が発生していること及び解約した場合の受取金額等を十分に説明しており、説明内容に問題はなかったものと認識している。 ・Aさんは、過去に当行において、元本払戻金が発生している投資信託を解約した経験もあることから、解約による受取金額を誤認していたとの主張は受け入れられない。
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28年3月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品を解約した場合の受取金額について、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案を提示した。</p> <p>・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28年6月8日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	27年度(あ)第73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	<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>・私は、B銀行担当者から、一定期間保有していれば元本割れせず、必ず利益が得られる商品であるとして本件商品を勧誘され、購入に至った。しかし、後日別のB銀行担当者を確認したところ、元本保証の商品ではないことが判明した。</p> <p>・私は、本件商品購入以前に、別の投資信託と持株会で株式を購入した経験があり、株式についてはリスクが高いといった程度の認識はあった。</p> <p>・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について十分な説明を受けておらず、一定期間保有していれば元本割れせず、必ず利益が得られる旨の説明しか受けていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから投資信託の運用意向が示されたため、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。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及び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。</p> <p>・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等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。</p>
あっせん手続の結果	<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5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、本件紛争の主な争点である本件商品に関する説明についての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	27年度(あ)第80号
申立ての概要	不十分な対応により拡大した投資信託の損失補てん要求

申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した投資信託について、B銀行の不適切な対応により拡大した分の損失を補てんすることを求める。</p> <p>・私は、過去に本件商品と同様の商品を保有していた経験があったこと、B銀行担当者から購入時に一通りの説明を受けたことから、本件商品の内容や元本割れリスク等については理解していた。</p> <p>・私は、本件商品の購入に当たり、B銀行から毎月運用状況を電話連絡するほか、運用状況に大きな変動があった場合等にはいつでも電話連絡するという約束をしていた。</p> <p>・当初は、上記連絡を受けていたが、担当者が代わってからは対応が変わり、運用状況が悪化しているにもかかわらず何の連絡もなかったことから、気が付いたときには、多大な損失が発生している状況となっていた。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから、当行に預け入れている定期預金は当面使う予定のない資金であることや過去に本件商品と同様の商品を保有していた経験があることを聴取したため、本件商品を勧誘し、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんからの要望により、毎月運用状況を電話連絡することを約束していたが、運用状況に大きな変動があった場合等にいつでも電話連絡するというような約束はしていない。</p>
あっせん手続の結果	<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5月27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かったことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	27年度(あ)第84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(80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、当該取引による慰謝料の支払及びB銀行担当者の謝罪を求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、定期預金の満期の度に投資信託を執拗に勧められ、購入するに至った。</p> <p>・本件商品の購入により、私の保有する金融資産に占めるリスク資産の比率が過大になった。</p> <p>・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について説明を受けていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、定期預金の満期金等の運用方法として、投資信託を紹介したところ、Aさんが購入を希望したため、本件商品の販売に至った。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの投資意向、投資経験及び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かったものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の内容や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28年5月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・当日、Aさんは、自らの主張を記載した書面をあっせん委員会に提出した後、あっせん委員会からの質問には口頭では一切答えられないと主張した。あっせん委員会は、Aさんに対して、質問に答えるよう再三指示したものの、Aさんはこれに応じることなく、自らの意思で事情聴取会場から退出した。 ・あっせん委員会は、Aさんの行為は、業務規程 33 条1項4号(当事者がこの規程やあっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合)及び9号(その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合)に該当すると判断し、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	27年度(あ)第85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)
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、当該取引による感謝料の支払及びB銀行担当者の謝罪を求める。 ・私は、B銀行担当者から、定期預金の満期の度に投資信託を執拗に勧められ、購入するに至った。 ・本件商品の購入により、私の保有する金融資産に占めるリスク資産の比率が過大になった。 ・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、定期預金の満期金等の運用方法として、投資信託を紹介したところ、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、所定の書面により、Aさんの投資意向、投資経験及び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かったものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の内容や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28年5月10日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<p>・当日、Aさんは、自らの主張を記載した書面をあっせん委員会に提出した後、あっせん委員会からの質問には口頭では一切答えられないと主張した。あっせん委員会は、Aさんに対して、質問に答えるよう再三指示したものの、Aさんはこれに応じることなく、自らの意思で事情聴取会場から退出した。</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの行為は、業務規程 33 条1項4号(当事者がこの規程やあっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合)及び9号(その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合)に該当すると判断し、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	---

事案番号	27年度(あ)第104号
申立ての概要	断定的判断の提供により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(70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に係る契約が無効であることの確認を求める。</p> <p>・私は、B銀行から良い投資商品がある旨の電話を受け、B銀行を往訪したところ、日本の上場株式を主な投資対象とする本件商品を勧誘された。</p> <p>・私は、B銀行担当者が日経平均株価は必ず上がると断言したため、その言葉を信じて購入するに至った。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに複数の投資信託を紹介したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんから国内株式全体の見通しについて質問があったため、投資環境や見通しについて説明を行ったが、日経平均株価が間違いなく上がるといった断定的判断を提供した事実はない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会がAさんの申立てを「適格性あり」として受理した後、Aさんから、申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して、申立取下書が提出されたことから、平成28年4月25日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	27年度(あ)第106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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した複数の投資信託の解約に当たり、一部は解約しない旨を伝えていたにもかかわらず、私の意に反して全て解約されたことから、解約をなかったこととするか、または、解約により被った損害を賠償することを求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者に対し、大きく利益の出ている本件商品の一部についてはそのまま継続保有し、それ以外に保有している投資信託についてのみ解約する旨を伝えた。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者を信頼していたので、上記のとおり解約手続きをしてくれたものと考えていたが、実際は全て解約されてしまった。 ・私は、本件商品解約時、B銀行担当者から、本件商品の解約に係る具体的な説明を一切受けておらず、解約に係る書類もB銀行担当者に言われるがまま記載したものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、本件商品を含むAさんが保有する全ての投資信託の解約手続きを行った。 ・当行担当者は、Aさんから、本件商品の一部について解約せずにそのまま継続保有する旨の依頼は受けていない。 ・当行担当者は、本件商品解約時、Aさんに対し、本件商品の損益状況や解約の条件等につ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28年6月24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、本件紛争の主な争点である本件商品の解約時の経緯について当事者間の主張の隔たりが大きく、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110号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建てMMF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銀行で購入した外貨建てMMFについて、その売却益が平成28年から課税扱いになることから、平成27年中に解約しようと考えていた。そして、B銀行に対し、当該外貨建てMMFを解約し、解約金を円転した上で預金に入金するよう依頼したが、当該解約金を原資に同額で同じ商品を購入させられていた。 ・このような契約は、私の意に反するものであるし、また、B銀行担当者から本件商品の購入に関する説明を受けていないことから、解約した外貨建てMMFについて、解約日の為替相場で円転した場合に得られたであろう金額の支払を求める。
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、保有する外貨建てMMFの解約と同時に同じ商品の購入の意向が示されたことから、本件商品の販売に至ったものであり、解約金を円転した上で預金に入金するよう依頼を受けたことはない。 ・当行は、税制改正の対象となる商品を保有している顧客に対し、年内の解約を提案していたものであり、Aさんもその一人であった。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の購入に関する説明を行っており、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	【申立受理 あっせん打ち切り】

手続の結果	<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6月15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かったことから、あっせん手続を打ち切った。
-------	--

以上