

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27年度(あ)第89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(30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、少額投資非課税制度(NISA)に興味を持っていたことから、NISA口座の開設を申し込んだ上で、同日中に本件商品を購入した。私は、B銀行担当者から、NISAを利用するには4週間程度かかると聞いていたので、本件商品購入から4週間は特定口座となり、4週間後から自動的にNISAを利用できるものと理解していた。しかし、実際には本件商品はNISA口座ではなく、特定口座での取扱いになっていた。 ・本件商品を当日購入した場合に、NISA口座での取扱いにならないとの説明は受けておらず、私は誤解して本件商品の購入に至ったのであるから、本件商品に係る契約は無効である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、AさんからNISAを利用して投資信託を購入したいとの意向が示されたことから、NISAを利用するには口座開設申込みから4週間程度を要する旨、本件商品を本日購入するのであればNISAは利用できない旨を説明した。 ・AさんはNISAについては検討する旨を述べ、その上で、本件商品の購入を希望したため、当行担当者は本件商品を販売するに至った。 ・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、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者が、Aさんに対し、本件商品について4週間後に自動的にNISAが利用できるよくなるといった説明を行った事実は無い。
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5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、投資信託の経験のないAさんに、NISAと本件商品に係る説明を同日に行っているという事情に鑑みると、AさんがNISA口座の利用について誤解していた可能性は否定できず、Aさんの理解度の確認が必ずしも十分ではな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

(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 8 月 1 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	27 年度(あ)第 99 号
申立ての概要	不十分なアフターフォローで損失が拡大し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銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・B銀行担当者からは定期的に運用報告等のアフターフォローを受けていたが、ある時期を境に、アフターフォローが途絶え、結果として損失が拡大してしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの資産運用の意向を踏まえ、投資信託での運用を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・当行は、Aさんに対する本件商品の説明や販売方法に問題はなかったものと判断しているが、アフターフォローについては、不十分な点があったことを認める。
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 28 年 5 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、B銀行に対して、本件商品のアフターフォローが十分ではな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 8 月 5 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27 年度(あ)第 107 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、当初国債の購入を検討していたところ、B銀行担当者から、配当が良く、安定している商品であるとして、本件商品を勧誘され、言われるがまま購入に至った。 ・私には、本件商品購入以前に投資信託の購入経験がなく、投資に係る知識はなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者から、本件商品の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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、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、本件商品販売時、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、投資意向等を確認している。ただし、投資経験及び保有金融資産の具体的内容については確認していない。 ・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 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6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、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産の確認が不十分であったこと並びに本件商品の元本割れリスクについて高年齢であるAさんが十分に理解できるだけの説明及び理解度の確認が尽くさ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9月14日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第116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"> ・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銀行を往訪した際に、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、損失は出ない旨の説明があったことから、購入に至った。 ・その後、帰宅して資料を改めて確認したところ、商品内容やリスクについて不安を感じ、申込み当日中にキャンセルを申し出た。しかし、購入が募集最終日であったことから、キャンセルができなかった。 ・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、元本割れリスク及びキャンセルがどのような場合に可能であるか等について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さんに対し当行に保有する預金の用途を確認したところ、Aさんから運用方法について相談したい旨が意向を示されたため、本件商品を勧誘し、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さんに投資信託の

	<p>購入経験があることや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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、元本割れリスク及び募集最終日であるためキャンセルが不可となること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 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7月5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。 ・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9月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第6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、本件商品購入以前にもB銀行において投資信託を保有していたが、B銀行担当者から、当該投資信託の基準価額が下がっているため、解約した上で本件商品を購入することを勧められた。私は、B銀行担当者を信用し、本件商品を購入するに至った。 ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産運用の意向を聴取し、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、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、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、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8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28年9月8日付けであ

	っせん手続を打ち切った。
--	--------------

事案番号	28年度(あ)第9号
申立ての概要	不適切な対応により損失が拡大し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銀行から本件商品を購入した。その後、B銀行担当者に対し、本件商品を解約したい意向を伝えたが、B銀行担当者が、解約せずにもう少し待てば損失を取り戻せるかもしれないなどと述べたことから、その言葉を信じ、解約手続を行わなかった。その結果、本件商品の損失が拡大してしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから本件商品の解約を検討する旨の発言があったことは事実であるが、最終的にはAさん自身が継続保有の意向を示していた。当行担当者が本件商品の解約を止めた事実はない。
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> <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」として受理した後、Aさんから、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7月29日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第10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
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銀行で被相続人Cが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。 ・Cは、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、勧められるまま購入するに至った。 ・C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十分に理解できなかったはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Cさんから運用相談を受けて、本件商品を勧誘したところ、Cさんが興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、Cさんの保有金融資産及び投資経験等について確認しており、Cさんには複数の投資信託購入経験があったこと、購入原資は余裕資金であったことから、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、C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8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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入経緯に関する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	28年度(あ)第11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た際、定期預金の金利優遇キャンペーン商品であると思い、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への不満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、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 事情聴取実施後に取下げ】</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8月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・Aさんは、事情聴取を終えた後、本件商品の保有を続けたいとして、あっせん申立ての取下げを希望し、Aさんからあっせん委員会に対して、本件申立てに係る申立取下書が提出されたことから、平成28年8月25日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第22号
申立ての概要	断定的判断の提供により解約・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等要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)	・私は、B銀行において複数回投資信託を購入した経験があった。

<p>の申出内容</p>	<p>・私は、B銀行担当者から、既に保有していた投資信託の基準価額は下がり、本件商品の基準価額は上がるとの断定的な説明を受け、保有中の投資信託を一部解約した上で本件商品を購入するよう勧誘された。私は、B銀行担当者を信用して、本件商品を購入するに至った。</p> <p>・しかし、本件商品は購入後に基準価額が上がらず、結果として大きな損失が生じた。よって、本件商品の元本割れ相当額の損失の補てん及び保有していた投資信託を解約したことによる逸失利益等の支払を求める。</p>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<p>・当行担当者は、Aさんから投資運用についての相談を受け、リスク分散の観点から既に保有している投資信託の一部を解約し、本件商品を購入する方法があることを説明し、Aさんの意向を確認した上で、本件商品を販売するに至った。</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さんの保有金融資産及び投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・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、Aさんが主張するような断定的判断の提供を行った事実もないことから、説明内容に問題はなかったものと判断している。</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9月12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>

以上