

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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	28年度(あ)第187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、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され、B銀行担当者を信用したことから、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託等の購入経験はあったが、本件商品の内容をよく理解しておらず、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 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、販売するに至った。 ・ 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、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かったものと判断している。 ・ 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 29 年 7 月 20 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、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 30 年 2 月 16 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	29年度(あ)第29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)	・ 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。

(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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、B銀行担当者を信用したことから、購入するに至った。 ・ 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かった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容について一通りの説明を受けたものの、元本割れリスク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さんの定期預金が満期を迎えることから、他の運用商品として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、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、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→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29年10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及び理解度の確認が尽くされ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30年1月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第40号
申立ての概要	説明不十分で余分に課税された税金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で母Cの預金を原資として投資信託を購入した際、相手方から贈与税が生じることについて十分な説明を受けなかったために生じた延滞税及び無申告加算税相当額の損害の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、相続対策になると本件商品を勧誘され、言われるがまま購入するに至った。 ・ Cが亡くなったため相続手続を行ったところ、本件商品の購入に当たり贈与税が発生していること、申告漏れ及び延滞に伴う税金が発生していることが判明した。 ・ 私は、B銀行担当者から、贈与税が生じること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さん及びCさんから相続対策の相談を受けたことから、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、販売するに至った。 ・ 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、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贈与税が生じること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29年11月9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、贈与税が生じることについてAさんの理解を確認する等、より丁寧な対応をするべきだったこと、及びAさんに対する説明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30年1月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第41号
申立ての概要	無断で繰り返し行われた投資信託の売買取引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、全ての投資信託の取引を任せてほしいと投資一任取引を持ちかけられ、そのようなサービスがB銀行にあると信じたことから、依頼するに至った。 ・ 私は、本件取引依頼以前に、投資信託の購入経験があったが、投資についての知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件取引の内容等について一切説明を受けていない。 ・ 後日、私は取引が頻繁に繰り返されていることに不安を感じ、B銀行に問い合わせたところ、そうしたサービスはなく、B銀行担当者による違反行為であることが判明した。 ・ よって、これまでB銀行担当者が無断で繰り返し行った本件取引により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"> ・ 当行担当者が、Aさんに本件取引を持ちかけたところ、Aさんが本件取引を希望したため、受託するに至った。 ・ 当行の規定により、当行行員と顧客との投資一任取引は禁止されており、本件取引は当該規定に違反している。

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 29 年 11 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、B銀行担当者の行為及びB銀行の管理体制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 30 年3月 22 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	29 年度(あ)第 48 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、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を頻繁に受け、B銀行担当者に勧められるがまま購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、商品内容をよく理解しておらず、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、本件商品購入時、積極的な投資意向を有しておらず、また、B銀行が主張するほど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、販売するに至った。 ・ 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、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が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 29 年 12 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さんの投資意向をより慎重に確認すべきであったこと及び保有金融資産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30年2月19日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------

事案番号	29年度(あ)第54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銀行の紹介でC証券会社から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、信用していたB銀行担当者から、安全でよい商品があるとの説明を受け、C証券会社を紹介され、C証券会社担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前に、投資信託等の購入経験があったが、B銀行担当者の説明から、損失が生じることはないと思っていた。 ・私は、B銀行担当者及びC証券会社担当者から、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さんからユーロ建運用商品の購入希望を受けたが、当行ではAさんの意向に合う商品がなかったため、C証券会社に紹介するに至った。 ・当行担当者は、C証券会社の紹介に先立ち、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向及び投資経験等を確認しており、C証券会社を紹介すること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、C証券会社を紹介したに過ぎず、本件商品の勧誘及び説明には一切関与していない。
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30年1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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入経緯について、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。

事案番号	29年度(あ)第55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銀行の紹介でC証券会社から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、信用していたB銀行担当者から、安全でよい商品があるとの説明を受け、C証券会社を紹介され、C証券会社担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者及びC証券会社担当者から、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さんからユーロ建運用商品の購入希望を受けたが、当行ではAさんの意向に合う商品がなかったため、C証券会社に紹介するに至った。 当行担当者は、C証券会社の紹介に先立ち、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、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、C証券会社を紹介すること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、C証券会社を紹介したに過ぎず、本件商品の勧誘及び説明には一切関与していない。
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 30 年1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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売経緯について、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。

事案番号	29年度(あ)第58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、利益が得られるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、B銀行担当者の説明から、損失が生じることはないと思っていた。 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するに至った。 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、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→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 30 年1月 22 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	29年度(あ)第61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銀行担当者から、金利の良い安全な商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及元本割れリスク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、販売するに至った。 ・ 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、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。 ・ 当行担当者が、Aさんに対し、断定的な判断を提供した事実はない。
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30年2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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入時の説明内容について、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。

事案番号	29年度(あ)第70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銀行担当者から金利の良い定期預金があると説明を受け、書類への記入を依頼され、指示されるがまま記入した結果、定期預金の預入れとともに購入する意向のなかった投資信託(本件商品)を購入するに至った。 ・ 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かった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及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、投資信託と優遇金利が適用される定期預金とのセットプランを提案したところ、Aさんがセットプランを希望

	<p>したため、本件商品を販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、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 30 年3月9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時の経緯について、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。

事案番号	29年度(あ)第95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、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され購入するに至った。 ・ B銀行担当者は、私に高い頻度で高リスクの本件商品を販売しており、高齢者に対する販売として不適切である。
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、販売するに至った。 ・ 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、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→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 30 年3月2日付けであっせん手続を終了した。

以上