

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第79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)の申立内容	<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、保有していた預金を再購入することを希望していたが、B銀行担当者に指示されるがまま、満期前に解約させられ、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、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が、具体的な保有金融資産の確認ができていなかった。 ・ 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内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題は無かったものと判断している。 ・ 当行担当者は、本件商品販売時に、Aさんに対し、短い期間であるが熟慮期間を設けた。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2020年2月21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確認が不十分であったこと、熟慮期間を十分設けていなか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。 ・ 2020年5月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第80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

(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。

申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、保有していた預金を再購入することを希望していたが、B銀行担当者から指示されるがまま、満期前に解約させられ、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、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が、具体的な保有金融資産の確認ができていなかった。 ・ 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内容、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いものと判断している。 ・ 当行担当者は、本件商品販売時に、Aさんに対し、熟慮期間を設けていなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2020年2月21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確認が不十分であったこと、熟慮期間を設けていなか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。 ・ 2020年5月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第91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)の申立内容	<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、良い時期に売却できるよう連絡するといった勧誘を受け、勧められるままに購入した。 ・ 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。また、B銀行からは、売却時期に係る連絡も受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに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いも

	<p>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、良い時期に売却できるよう連絡するといった旨の発言をした事実は無い。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2020年2月17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、本件商品の売却等に係る投資判断は顧客が自己の判断で行うことをAさんに理解してもらえよう丁寧に対応する必要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、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、2020年5月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第102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)の申立内容	<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、母Cから本件商品を購入することを勧められ、本件商品の申込書等を渡され、署名欄に名前を自署した。チェックリストのチェックや押印については私がしたのかCがしたのか覚えていない。 ・ Cは、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスクの説明を受けたのかもしれないが、私は一切受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんを通じて、Aさんに本件商品を説明したところ、Cさんから、Aさんが自署した申込書等を受領した。 ・ 当行担当者は、Aさんが自署した書面及びCさんからの聴取により、Aさんの投資意向、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、Cさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行い、その内容をAさんに説明をしてもらうよう依頼した。 ・ 当行のルールでは、リスク商品の勧誘・販売においては、行員が顧客本人へ直接説明・面談することを義務付けており、当該手続を行わずCさんを通じて申込を受付けたことは、行内ルールに抵触している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2020年3月

	<p>31日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんと直接面談をせず本件商品の内容及び元本割れリスク等の重要事項をCさんにだけ説明していることからすれば説明義務を尽くしたとは到底言えないこと、一方でAさんにおいても、B銀行担当者の説明を受けずにCさんの勧めに従って申込書類に署名し契約したその責任は看過でき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。 2020年5月25日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第141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)の申立内容	<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「自分もやっていますから」と執拗に勧誘を受け、大きな損失が生じ得る商品を銀行員が勧めることはない信じ、本件商品を購入するに至った。 私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、B銀行担当者から本件商品の内容、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さんに対し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、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、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>【申立て受理→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、2020年6月25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。

事案番号	令和元年度(あ)第154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)	<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。

の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行担当者からは、本件商品を国債と誤認させる発言があったことや、販売用資料を交付されただけで本件商品の商品内容に関する説明がなかった。そのため、私は本件商品を国債と誤認しており、リスクのある商品であることを理解していなかった。 ・ 本件商品購入以前に、私は、B銀行との間で投資信託を購入したことがあり、B銀行以外でも投資信託をいくつか購入した経験がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、複数の投資信託を紹介した。その上で、本件商品について、商品内容やリスクについて説明したうえ、Aさんに販売した。 ・ Aさんからは、以前国債を購入した経験があること、為替や株価の変動リスクを回避したいこと等のコメントがあったが、最終的にAさん自身の判断で、本件商品を購入する意向を示した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品は元本保証のない投資信託であること、販売手数料はかからないが運用管理費用及び信託財産留保額が発生することを説明しており、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>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから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、2020年6月12日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第11号
申立ての概要	相続手続の不備により解約されなかった投資信託の解約遅延に伴い生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、亡母からの投資信託等の相続手続のため、事前に連絡した上でB銀行を往訪したところ、当日は必要書類等について十分な説明、情報の提供を受けることができなかった。B銀行担当者から後日連絡するといわれたが、私から催促するまで連絡はなく、長期間経過してしまった。 ・ 後日追加で徴求された必要書類等は、実際は当初往訪日中に用意できたものであったことから、往訪日に本件商品を解約したものと、今後解約する時点の償還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"> ・ Aさんの来訪日に手続を進めるに当たり、当行担当者は事前に聴取していなかった事情をAさんから聞き、必要な書類について再確認を要するため、改めて連絡する旨を約束した。しかし、当行担当者からの連絡が遅くなり、手続が遅延したことは認める。 ・ ただし、来訪日当日に必要な書類は揃っておらず、たとえ揃っていたとしても即日に解約処理を行うことはできなかったため、来訪日の償還額との差額の補てんには応じることはできない。
あっせん	【事情聴取前に申立て取下げ】

手続の結果	・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから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、2020年6月25日付けであっせん手続を終了した。
-------	---

以上