

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第117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、B銀行担当者から、保有していた預金は金利が低いので、本件商品に預け替えた方がよいとの提案を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は元本保証のないものであるとの説明は受けたものの、購入手数料について十分な説明を受けておらず、その説明を受けていけば本件商品を購入することはなかった。 ・ 本件商品の説明時に、家族の同席の可否を質問されることはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから預金金利の低さに対する不満が示されたので、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はできていなかった。 ・ 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、家族への相談の可否を確認したところ、不要との回答であった。
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5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確認が不十分であったこと、Aさんの知識や投資経験がないことに照らして十分な説明が行われたか疑問が残ること、B銀行の高齢者への販売ルールが適切に履践されていたか疑念があ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。

(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。

	・ 2020年7月29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125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、金利が良く、いつでも引き出せて、年2回分配金が支払われるといった簡単な説明を受けて、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、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、本件商品販売時に、Aさんに対し、分配金について明確な説明をしたかどうか定かでない。また、アフターフォローは行ったと思われるが、記録は作成されていない。
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6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さんが分配金の支払いなど商品内容を正確に理解していたかどうかの確認が十分であったとはいえないこと、アフターフォローが十分行われたとはいえないこと等を指摘した。 ・ 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9月24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133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、高校の後輩であった支店長の販売実績に協力することとしたが、元本割れする商品は購入したくない旨を伝えたところ、支店長から「絶対に損はさせない」、「数か月もすれば手数料分も回収できるので、すぐに解約しても構わな

	<p>い」等と言われ、B銀行を信用して本件商品を購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、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"> 当行支店長らは、Aさんの保険商品の運用状況報告の際、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。 当行支店長らは、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、保有金融資産に占めるリスク性商品の割合を誤って認識していた。 当行支店長らは、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→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6月16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さんが十分に理解できるまでの説明ができていなかったこと、Aさんへの本件商品の勧誘に当たって一部不適切な説明があったこと、Aさんの本件商品への理解度、投資意向、保有金融資産に占めるリスク性商品の割合の確認が不十分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8月20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134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、本件商品の商品内容、為替リスク、元本割れリスク等について十分な説明を受けず、B銀行に保有する複数の定期預金を一つにまとめるものと思っていたところ、実際には本件商品を購入することとなった。 私は、保有金融資産は、子供に遺すことを予定しておらず、老後の生活資金等に充てようと考えていたが、その大部分を本件購入資金に充てることとなった。 私は、本件商品の購入に当たって、熟慮期間は提案されず、勧誘当日に購入に至った。加えて、本件商品の勧誘、説明の場に夫も同席したが、70歳を超える高齢であり、病気療養中で十分に話を聞いていたわけではなく、その他の家族の同席は求められなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんが一定額の預金を保有していたので、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。

	<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、リスク資産比率、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が、具体的な保有金融資産の確認はできていなかった。 ・ 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かったものと判断している。 ・ 当行担当者は、当行が定めていた高齢者への販売ルールとして、熟慮期間の提案を行う必要があったが、行っていなかった。
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6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、高齢者であるAさんの本件商品の購入にかかる意向把握が十分でないこと、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。 ・ 2020年9月16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137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、定期預金への預入れを希望していたが、B銀行担当者から「金利がとても良いものがある」、「私も購入している」と勧誘を受け、指示されるがまま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、手数料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、満期が到来したAさんの定期預金の手続の際、金利への不満が示されたことから、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かったものと判断している。
あっせん	【申立て受理→和解契約書の締結】

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、2020年6月16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、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8月31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145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、「リスクがない」「手数料は半年ほどで回収できる」との説明があり、B銀行担当者を信じて、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。 ・ 私は、投資経験がなかったため、本件商品購入時にB銀行担当者にはアフターフォローするよう依頼していたが、アフターフォローは一度もなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの了解を得て、資産運用の提案を行ったところ、Aさんは本件商品に関心を示し、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かったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、数回架電したものの、Aさんは不在で連絡がつかず、結果としてアフターフォローはできていなかった。
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7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確認が不十分であったこと、アフターフォローが実施されていなかったこと、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分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さんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。

	<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。 ・ 2020年9月18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146号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた投資信託の無効及び本件投資信託購入前の現状回復要求
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無効及び本件商品購入にあたり解約した投資信託の現状回復を求める。 ・ 私は、夫が生前中、夫のアドバイスを受けながら投資を行い、購入後の資産運用管理は夫が行っていたので、運用には関与していなかった。 ・ 私は、夫が亡くなり精神的にも不安定な時に、B銀行担当者から本件商品を提案されたため、それまで保有していた投資信託を解約して本件商品に乗り換えた。 ・ 私は、本件商品の内容、元本割れリスク等について理解できず、B銀行担当者から言われるままに本件商品を購入した。 ・ 私は、今回の乗換に当たって、B銀行担当者からは、乗換が必要な理由の説明も受けていなかったし、当時の保有金融資産の確認も求められていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに乗換前の投資信託について利益が出ている旨を説明したところ、利益を確定したいとの話があり、あわせて売却後の資金については当面使う予定がないということで、乗換の意向があると判断し、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さんが過去にも本件商品と同じような投資信託を購入しているところ、今回も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さんが高齢であるため、本件商品販売時に、Aさんに対し、家族の同席を求めたが断られた。このため、Aさんにのみ本件商品を説明し、当日販売を行っており、この点はより慎重に対応すべきであった。
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7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、B銀行に対して、Aさんの当時の精神状況等を考慮し、より慎重に販売をすべきであったこと、Aさんにリスクや商品内容を十分に理解してもらうには説明時間が短かった可能性があること、家族の同席について慎重な配慮を行うべきであったこと等を指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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9月14日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2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及び仕組債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及び仕組債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、本件商品を提案され、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、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。 ・ 当行担当者は、Aさんの同意を得たうえで証券会社を紹介している。仕組債は当該証券会社が販売したものであり、当行は商品内容等の説明は行っていない。
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8月3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2年度(あ)第7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、B銀行担当者から、当時保有していた国債を解約して本件商品を購入することを提案され、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。リスクがきちんと説明されていれば、国債を中途解約せずにそのまま保有していた。
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→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8月3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、本件商品の内容やリスクについてAさんの理解が得られる十分な説明が行われたか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。 ・ 2020年9月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第17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、定期預金の継続を希望していたのに対し、B銀行担当者から「定期預金の取扱いはもうやっていない」との説明を受け、本件商品の勧誘を受けたが、投資経験がないので、購入には消極的であった。 ・ 私は、B銀行担当者から、元本割れリスクがなく、手数料はかからない等の説明があり、定期預金がなくなった代わりに新しい安全な商品の説明をしているという認識のもと、指示されるがまま本件商品を購入するに至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが定期預金の継続手続で来店した際、Aさんの了解を得て、資産運用を提案したところ、Aさんは本件商品に関心を示し、商品説明を行ったが、Aさんの希望により、当日は持ち帰り検討いただき、後日、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。 ・ 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8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、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。
---------------	--

以上