

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第3四半期）
投資信託関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和2年度(あ)第2号
申立ての概要	不適切な対応により損失を被った投資信託に係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(30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について、B銀行担当者からのアフターフォローがなかったため、解約時期を逸してしまい損失が拡大したことから当該損失の補てんを求める。 ・ 私は、母(C)から、母の預金を原資に、私の口座で投資信託を購入するよう勧められ、CとともにB銀行を往訪し、B銀行担当者から本件商品を勧められた。 ・ 私は金融商品への投資経験はないが、本件商品にはリスクがあることの説明は受けた。 ・ 私は、近日中に海外で勤務する予定であったため、後日、インターネットで本件商品を購入するに至った。 ・ B銀行担当者は、Cに対して、本件商品についてアフターフォローすると約束していたにもかかわらず、本件商品の購入後、B銀行担当者からのアフターフォローが不十分であったため、売却のタイミングが遅れ、損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさん同席のもとでAさんに本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示された。後日、インターネットで購入することだったので、インターネットでの購入方法を案内した。 ・ 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、解約した場合の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。 ・ Aさんは、インターネットの購入画面で、日頃から相場動向等を確認することや投資信託の商品性を理解したうえで購入すること等の注意喚起文言に対し、確認した旨のチェックを入れている。 ・ 当行担当者は、AさんやCさんに対して、定期的に本件商品に係るアフターフォローをする約束はしていない。

(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。

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さんから一切を任されていたCさんとB銀行担当者との間で、本件商品のアフターフォローをCさんに対して行うという共通認識があったと思われる資料等があるなか、本件商品に係るアフターフォローは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。 ・ 2020年10月26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8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、B銀行の定期預金の特別金利のキャンペーンを申し込むため、B銀行を往訪したところ、投資信託等を購入することが要件になっていた。 ・ 私は、損をしたくなかったので、定期預金の満期日に投資信託を解約したいと申し出たところ、B銀行担当者から運用期間は数日なのでリスクはないとの説明を受けたため、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、後日購入手続きを行い、通帳を受領する際に、B銀行担当者から定期預金の満期日を間違えて伝えており、実際には約1か月後になると言われ、その後、投資期間が延びた間に本件商品の基準価額が急落したため、解約することとしたが、結果損失を被った。 ・ 私は、本件商品の購入は断っていたが、B銀行担当者からリスクはないとの説明を受けて購入したもので、定期預金の満期日が違っていただけによってリスクがどう変わるのかについての説明はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから定期預金が満期になったらすぐに解約可能かとの質問を受け、可能であるが、短期間で運用成果がでるものではないので、中長期で運用を検討した方がよい旨を回答しており、短期間での運用なので、リスクはないとの説明は行っていない。 ・ 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、本件定期預金の満期について認識違いをしており、通帳作

	成時に満期日が違っていることに気が付き訂正を行っている。
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、B銀行に対して、Aさんは定期預金の特別金利の適用を受けるために、本件商品の契約を行ったもので、自ら積極的に購入する意思はなかったことから、定期預金の満期日に合わせて投資期間も延びることによって、どのような影響が生じる可能性があるかについて、誤解が生じないよう改めて説明・確認を行う必要が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11月5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9号
申立ての概要	不十分な説明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、相続手続のためにB銀行に往訪したところ、B銀行担当者から、低金利時代なので、少しでも利益のある貯蓄をしてはどうかと勧誘があり、投資経験がなかったので断ったが、損失がでるときは直ぐに電話する等、しっかりサポートするとの説明があり、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、当時、無職で年収も僅少であった。 ・ 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説明を受けたが、十分に理解できなかった。 ・ B銀行担当者からの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十分にできていなかった。 ・ 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんは無職で年収も僅少で、本件商品の購入資金は余裕資金とは必ずしもいえないこと、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10月30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12号
申立ての概要	不十分な対応により投資信託の解約が遅れたために生じた損失の補てん要求
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について、利益が生じている時期に解約したいとB銀行に依頼したにもかかわらず、解約手続がされず、解約時期を逸したことにより生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、本件商品について、損失が生じているときには解約しないよう伝え、利益が生じている時期に、本件商品の解約手続を複数回依頼したにもかかわらず、解約されなかった。 ・ B銀行担当者が交代し、解約手続がされたが、その時期には大きな損失が生じており、その損失についても十分な説明がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから利益が生じていないのであれば解約したくないという意向は聞いていない。 ・ 当行担当者は、Aさんから解約手続の依頼を受けた際、本件商品の運用状況や相場状況を説明し、その都度、Aさんから本件商品の保有を継続するとの意向が示されたため、解約手続をしなかった。 ・ 当行担当者は、Aさんから再度、解約の意向が示されたので、Aさんに対して、損失状況や相場状況について資料を用いて説明した。また、本件商品の解約手続実施後、実際に解約されるまでの間に損失がさらに拡大する可能性があることも説明し、改めてAさんの解約意思を確認した上で解約手続を実施した。 ・ 当行は、Aさんの意向に沿って解約手続を行っており、手続に問題はなかったものと判断している。ただし、解約時により丁寧に本件商品の運用状況を説明する等の配慮に欠けていた部分があったことは認める。
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9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、B銀行からAさんに対して、本件商品の運用状況等の情報提供が十分行われていたとはいえないこと、Aさんの解約に関する意向の確認や、損失が発生していることを理解していたかどうかの確認

	<p>が十分であったとはいえないこと、B銀行における引継ぎ等において顧客対応が十分に行われていたとはいえないこと等を指摘した。</p> <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12月11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14号
申立ての概要	解約について誤った説明を受け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)の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の解約に当たり、基準価格の適用日について誤った説明を受けたことで、損失を被ったので補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約申込に当たって、当該解約申込日の基準価格により解約精算金が算出されるとの説明を受け、同日解約申込を行ったが、実際には、この説明は誤りであり、解約申込日の翌営業日の基準価格により解約精算金が算出された。その結果、当該解約申込日の基準価格であれば利益が出ていたが、翌営業日の基準価格が下落し損失が発生した。 ・ 本件商品の購入時も、解約精算金の算出に適用される基準価格の該当日について、B銀行担当者から一切説明はなかった。
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、市場環境の変化を踏まえ、当該市場状況をAさんに伝えたところ、Aさんが本件商品の解約を希望したことから、解約手続を行った。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の購入時に、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加え、解約時には解約申込日の翌営業日の基準価格が適用されることについても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、本件商品の解約に当たって、Aさんに対し、解約申込日当日の基準価格が適用されるという誤った説明を行ったことは認める。
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27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、解約時に適用される基準価格に関する情報が正しく伝えられてい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。 ・ 2020年11月26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 20 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、本件商品はリスクが少なく、安定して利益が出ているという説明を受けるとともに、定期預金の特別金利のキャンペーンも行っていると強く勧められたので、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の基準価額が急落し、基準価額が一定の水準に達した場合、繰上償還される商品だと知らなかったし、説明もなかった。 ・ 私は、別の用件でB銀行を往訪しても、B銀行担当者から本件商品の基準価額が急落していることを知らされておらず、その翌日になって初めて、B銀行担当者から基準価額が一定の水準まで下落していることの説明があり、アフターフォローも不適切であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが不動産売却手続で来店した際、当該売却資金の運用の意向等を確認した上で、本件商品を提案したところ、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さんが来店した際、親族も同席していたので、能動的にAさんに対して本件商品の運用状況について説明は行わなかった。
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9月14 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、本件商品の特色である繰上償還の仕組みについてAさんが理解できるほどの十分な説明が行われていなかった可能性があること、またB銀行はAさんが情報提供等のアフターフォローが必要と認識していたにもかかわらず、基準価額が継続して下落している中で、1回しかAさんに連絡をとっておらず、基準価額が急落した場面で全く連絡をとっていなかったことから、より丁寧なアフターフォローが必要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 12 月 2 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26号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかっ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、本件商品の契約に際して、B銀行支店長がアプリを表示して投資信託の残高を確認できるという説明を受けたため、私はすでにそのアプリをインストールしていたので、当該アプリを利用して基準価額を確認して、運用データを見ることができると思っていたが、B銀行の事務処理ミスがあり、確認することができなかった。 ・ 私は、当該アプリで基準価額を確認できなかったため、B銀行担当者には、基準価額を定期的に連絡するよう依頼していたが、連絡がなかったことから、B銀行に電話で確認するしかなく、基準価額が急落したことが分からなかった。その後、アプリで基準価額を確認できるようになったものの、強制償還される直前であり解約する機会を失い、損失を被った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんがアプリをすでにインストールしていることを認識していた。ただし、当行担当者はこのアプリで投資信託の残高を見られるようにするには、別途契約が必要との認識はあったが、Aさんから別途このサービスの利用について申込みを受けているものと思いき、契約内容は確認していなかった。 ・ 当行担当者は、基準価額が急落していたため、Aさんに連絡したところ、アプリで残高が確認できないとの発言があり、その時点で、別途契約の申込みを受けていないことを確認し、契約内容の確認が不十分であったこと、及びアプリをインストールするだけで投資信託の残高が表示できるようになるとAさんに誤認を与えたことを謝罪した。
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9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、B銀行に対して、Aさんから基準価額の照会があり、定期的に状況を教えて欲しいとの依頼があったにもかかわらず、B銀行は、その後、基準価額が大幅に下落した際にAさんに連絡せず、Aさんが本件商品を解約するかを判断するために必要な情報提供を行うという点で、十分なアフターフォローができ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11月24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28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、投資経験がなく、本件商品購入以前にリスク性商品を購入したことがない。 ・ 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さんの投資経験が実質的にないことを把握していた。 ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、リスクレベルが同じ複数の商品を提案したところ、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9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、B銀行に対して、投資経験がないAさんに対して、本件商品よりリスクレベルの低い金融商品を含めて提案する等、Aさんの商品選択の幅を広げるよう配慮すべき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12月11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)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。 ・ B銀行の預金口座に不動産の売却資金が入金された後、B銀行担当者から連絡を受けて支店を往訪したところ、投資信託との説明はなく、「これはいい、本当にいい商品」と勧誘を受け、預金商品と認識し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、手数料等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さんの口座に入金された資金が余裕資金であることを聴取し、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。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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9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、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、保有金融資産の具体的な内訳や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11月17日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第31号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不十分な説明で購入させられた投資信託の元本割れ相当額及び売却機会の喪失により生じた損失の補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</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及び売却機会の喪失により生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、証券会社で運用していた債券が償還となったため、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から「預金の金利優遇を行っているので、銀行に協力せよ」と圧力を受け、執拗に勧誘されたため本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行から定期預金の優遇金利を受けていたため、本件商品の勧誘を断れなかった。 ・ 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。
<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	【申立て受理→あっせん打ち切り】 <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10月12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43号
申立ての概要	異なった為替レートで外貨預金を解約させられた後に購入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(80歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外貨預金を、B銀行から当初説明のあった為替レートを適用して円に換算し、それをもとに投資信託を購入するよう求める。 ・ 私は、投資信託であれば、契約を証する書類が残り、相続がしやすいと思い、B銀行で、保有していた外貨定期預金を解約して本件商品を購入することとした。 ・ 私は、数回、B銀行と面談し、本件商品の説明を受けたので、外貨定期預金を解約した資金を円に転換して、本件商品の購入資金に充てることとしたが、B銀行担当者から説明を受けていた適用レートが契約日に急変動してしまい、異なったレートで円転され、希望金額で本件商品を購入することができなかった。 ・ 私は、B銀行担当者からパソコン画面をもとに説明を受けたが、その画面はB銀行担当者側に向けられ、よく見えなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから運用の相談を受け、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、本件商品の原資となった外貨定期預金の解約にあたっての適用レートについて、キャンペーン金利をもとに説明を行ってしまったが、後に訂正し適正なレートで換算した金額を説明し、了解を得て処理を行った。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→あっせん打ち切り】 <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10月12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75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損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん)の申立内容</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銀行担当者から電話で、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、本件商品の内容やリスク、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れば本件商品を購入することはなかった。 ・ 私は、B銀行担当者に、絶対に元本を減らしたくないと事前に伝えていた。
<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、後日、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。 ・ 当行担当者は、本件商品販売時に、Aさんに対し、家族への相談の要否を確認したところ、不要との回答であった。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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さんから申立取下書が提出されたことから、2020年12月21日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第90号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な対応により解約されなかった投資信託の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に投資信託の解約を申し出たが拒否され、解約時期を逸したことによって損失が拡大したので、その補てんを求める。 ・ 私は、商品の種類についてはよく分からないものの、B銀行担当者から、勧められるままに長年にわたって投資を行っている。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品に別の投資信託商品を加えた合計損益で利益が生じている旨の説明を受けたことから、全部解約を申し出たところ、B銀行担当者から本件商品の解約は勧めない旨の回答があった。 ・ 本件商品の購入後、運用状況が悪くなっていたにもかかわらず、B銀行担当者からのアフターフォローはなかった。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは以前から当行において投資信託を購入・解約した経験があった。 ・ 当行担当者は、顧客からの解約申出があった場合、解約や継続保有等の選択肢を示した上で、顧客に判断してもらい、顧客の判断に沿った手続をとることとしている。本件も、同様の取扱いを行っており、当行担当者が、Aさんからの解約申出を拒否した事実はない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、定期的に本件商品に係るアフターフォローをする約束はしていなかったものの、アフターフォローができていなかった期間が

	あったことは認める。
あっせん 手続の結果	【事情聴取前に申立て取下げ】 ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2020年12月25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92号
申立ての概要	不十分な対応で契約できなかったNISA口座による投資信託の逸失利益の補てん及びテレフォンバンキングで投資信託が購入できなかったことによる損失の補償請求
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"> ・ 私は、B銀行から、NISA 口座の利用継続についての案内がなかったため、手続ができていなかったことから当該 NISA 口座での投資信託の購入ができなかった。 ・ 私は、NISA 口座で本件商品が購入されていれば利益を得られたはずであろう、逸失利益についての賠償と利用継続手続の案内に不備があったことについて謝罪を求める。 ・ 私は、B銀行のテレフォンバンキングにおいても投資信託の購入を依頼したが、手元に目論見書がないことを理由に購入を拒否されたが、B銀行担当者から事前に手元に準備する必要がある旨の案内はなかった。 ・ 私は、後日、目論見書を準備のうえ、本件商品を購入したが、基準価額が上がってしまい、購入に要する金額も増えてしまったため、その増加分の賠償を求めるとともに、事前案内がなかったことに対する謝罪を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、NISA 口座の継続にあたってマイナンバーの提出が必要であることについて、該当するすべての顧客に普通郵便にて計3回にわたり案内していたが、Aさんはこれを提出していなかった。 ・ 当行は、テレフォンバンキング利用会員に対して説明資料を送付しており、これにはテレフォンバンキング利用に際しては目論見書を手元に準備する必要があることの記載がある。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件はAさんがB銀行に購入申込みをした本件商品について、NISA口座の更新手続ができていなかったことから取引を行えなかったものであり、かかる取扱いは所得税法等の法令に基づくものであって、加入銀行における取引方針そのものではないもののこれに準じる取扱いであることや、Aさんがテレフォンバンキングを利用したところ、B銀行において目論見書が手元にあることが確認できない場合に購入申込みを受け付けないということは、B銀行における取引方針であることから、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係る事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2020 年 12 月 14 日付けであ

っせん手続を終了した。

以 上