

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第54号
申立ての概要	誤った説明により解約した投資信託の損失補てん要求等
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銀行担当者の誤った説明により投資信託を解約してしまったため、正しい説明を受けていれば得られたであろう逸失利益、当該取引に係る手数料相当額及びB銀行担当者の不適切な対応により精神的苦痛を被ったことによる慰謝料の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に、本件商品の利益部分だけを受け取れるように解約したい意向を伝えたところ、「運用損益」を見て解約するように説明を受け、インターネットバンキングにより複数回の取引を行っていたが、別の担当者から、この説明は誤りであり、「評価額」を参照して解約するように説明を受けた。 ・ 私は、B銀行担当者からの誤った説明をもとに取引を行ったことにより、投資元本を引き出すことになり、正しい説明があれば得られたであろう利益を得ることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し解約に関する説明を行っているものの、当行から本件商品の勧誘は行っておらず、Aさん自らの判断に基づきインターネットバンキングで売買取引を行っている。 ・ 当行担当者らがそれぞれ説明した内容は、いずれも計算上同一金額を示すものであり、どちらが正しいということもないため、当行担当者らが説明した内容に問題はなかったものと判断している。 ・ Aさんは、誤った説明によって取引したと主張する期間における売買でも利益を得ている。
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、2022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、Aさんの利益部分だけを受け取れるように解約したいとの意向について、もう少し丁寧に確認することが望ましかったのではないかと指摘した。 ・ 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。

(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。

	<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。 ・ 2022年4月25日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2021年度(あ)第63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譲渡益税額分等の補てん要求
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、支払済の税金額及び外貨ベースでの運用損失額の返金、又は支払済の税金額の元となる運用差額相当額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、本件商品購入以前から投資信託は購入しない旨を伝えていたにもかかわらず、「いつでも解約できて、手数料もリスクもない」と執拗に勧誘を受けたため、投資信託とは思わずに本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者からは「リスクがない」との説明があったので、本件商品を外貨で購入したが、外貨ベースで損失が発生した。また、外貨ベースで損失が発生している状態で解約価額の支払を受けたにもかかわらず、日本円ベースでは譲渡益が発生しているとされて、所得税や住民税が課税されたが、本件商品の購入によりそのような事態が生じ得ることについて説明はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は「いつでも解約できる」との説明を受けたが、実際には、本件商品は、その解約の申込日から解約価額の受渡日まで10営業日程度のタイムラグがあり、解約代金の支払いをすぐに受けられる商品ではなかった。 ・ 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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品販売以前に、Aさんから投資信託は購入したくない旨の意向を受けていたものの、改めて投資意向等を確認の上、本件商品を案内したところ、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さんの投資意向や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、本件商品の内容等について説明を行っているものの、税金に関する記載箇所については、当該箇所を指し示しながら読み上げるといったことはしておらず、より丁寧に説明することが望ましかったことは認める。
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、2022年3月10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	2021年度(あ)第80号
申立ての概要	不十分な情報提供で購入した投資信託の手数料の返還要求
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銀行から購入した投資信託の手数料について、窓口で支払った購入時手数料とインターネットバンキング(IB)で購入した場合の購入時手数料との差額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行で資産運用商品の紹介を求めたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められた。 ・ 私は、B銀行担当者から、IBで本件商品の運用状況や残高を確認できるとの説明を受けたが、窓口での購入時手数料と比べてIBでの購入時手数料の方が安いとの説明を受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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さんに対し、本件商品の内容やリスクの説明のほか、窓口とIBとで購入時手数料が違うことを説明しており、その結果、Aさんが、窓口で担当者からいろいろ説明を聞いたから窓口で購入したいとの意向を示したため、窓口での購入時手数料を計算し、説明した上で販売するに至った。 ・ 当行では、本件商品の販売において、パンフレット等を使用して、IBの方が窓口よりも購入時手数料が安くなる場合があることを説明することとしており、興味を示した顧客に対しては、IBのサービスや利用申込みの手続を案内している。 ・ Aさんは、当行担当者の説明を契機として、IBの申込みを行っており、当行担当者がIBの案内をしたことは明らかである。また、IBと窓口での購入時手数料の違いは、IBを顧客へ案内する際に必ず説明する内容であるため、当該手数料について説明していないとするAさんの主張は事実と異なる。
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、2022年5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、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	2021年度(あ)第83号
申立ての概要	融資相談の際に勧められて購入した投資信託の損失補てん要求
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銀行から購入した投資信託が繰上償還となり、損失が発生したことからその補てんを求める。 ・ 私は、自営で商売をしており、当時の取引銀行が経営不振となり借入が難しくなりそうであったので、B銀行を訪問し融資の相談をしたところ、B銀行担当者か

	<p>ら融資はできると言われ、それと同時に本件商品を勧められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行から借入をしたいとの思いがあったので本件商品を購入したが、その後、融資を受けることはできず、本件商品については損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の購入が融資の条件であると明確には言われてはいないが、本件商品の勧誘時の状況から、融資の条件として本件商品を購入させられたと思っている。
<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さんから取引銀行の経営不振で資産の分散化を考えたいとの意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため販売するに至った。 ・ 当行の記録によると、本件商品販売時に、Aさんから融資の相談はあったものの、購入物件は決まっていなかったことから、具体的に融資の申込みをしたいといった希望ではなかった。 ・ 当行担当者は、Aさんから具体的に融資を希望する話があれば、審査に向けた手続を進めるために必要な書類等の説明をするが、一般的な話にとどまっていたため、手続の案内はしていない。 ・ Aさんは、融資の条件と思って本件商品を購入した旨を主張しているが、当行担当者は、Aさんに対して、融資について条件付けするような発言や行動はしていないし、融資ができると伝えたこともない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、2022年5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、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