

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第67号
申立ての概要	誤った説明により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について、解約の結果生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は不動産投資信託に関心があったところ、B銀行担当者から、本件商品である不動産投資信託ファンドを勧められた。 ・ 私は「運用利回り」が高い商品を求めたにもかかわらず、B銀行担当者は、本件商品の説明に当たって私に関心を持っていた事項とは異なる「分配金利回り」の高い商品を提案しており、また、「運用利回り」と「分配金利回り」が異なるものであることを認識しながら、その違いを説明することもなかった。 ・ 私は、不適切な勧誘行為により、私の意向とは異なる本件商品を購入させられたものである。
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、不動産投資信託に関心があるとのことから、当行が取り扱う不動産投資信託関連の本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示し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、所定の資料を用いて本件商品の内容、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。 ・ 投資信託の運用利回りは、個別元本により異なるものであり、明示することは通常していないが、Aさんから利回りの良い商品という話を受けて、分配金利回りを提示し、誤解のないように、基準価額等により異なることを説明している。
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、2022年3月30日及び6月23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さんが利回りの高い商品を紹介してほしいという意向であったことに対応して、B銀行において分配金利回りの説明を行っているが、常識的に考えれば、「利回り」に顧客が関心を示したとき、それは投資元本に対してどの程度の利益が見込まれるのかという意味での「運用利回り」であると考えられるところ、Aさんにおいてそのような誤解を生じているのでは

(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。

	<p>ないかということ推測できる状態だったのであるから、誤解を解くための十分な説明を行う必要があったが、誤解を正すほどに十分な説明、認識の確認ができていたか疑問が残ること等を指摘した。</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。 ・ 2022年12月2日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2021年度(あ)第86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及びB銀行株式の買取要求
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について、元本割れ相当額の損失の補てんを求めるとともに、B銀行から購入したB銀行株式について、B銀行による買取りを求める。 ・ 私は、これまでにB銀行から購入した投資信託による損失を回復するために、その方策をB銀行担当者に相談してきたところ、B銀行担当者から、「これから必ず伸びるから購入した方が良い」と説明を受け、勧めら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、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・ 私は過去に法人の代表取締役を務めており、B銀行からB銀行株式を購入すれば借入れの際に低金利で融資をされると言われて、B銀行株式を購入したが、その後、B銀行から借入れをした際には、金利は安くならなかった。
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、本件商品を紹介したところ、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。 ・ Aさんが当行の株式を購入したのは約30年前のことであり、当行で保管する資料からもAさんが主張する事実関係を確認することはできなかったが、当行の株式を購入することで金利を優遇することはないため、低金利で融資する旨の説明は行っていないことは確かである。
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9月22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、本件商品を販売するに当たり、高齢者であるAさんの立場により配慮した対応を行うことが望ましかったこと等を指摘するとともに、B銀行株式会社については、銀行業務等に該当しないため、本あっせん手続において解決案を提示することは困難であることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2022年12月13日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2021年度(あ)第93号
申立ての概要	説明不十分により購入させられた投資信託の損失の補てん要求
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について、相手方の説明が不十分であったために、商品性を誤解したまま保有を続けた結果、損失が発生したので、補てんを求める。 ・ 本件商品は、市場価額のいくつかの変動要素に連動して運用を行うことを特色とする商品であるところ、私は、B銀行担当者から販売資料や目論見書などの交付及び説明を受けたものの、商品性について一部しか説明を受けておらず、説明に不十分なところがあったため、私は本件商品の商品性を誤解し、解約に踏み切れないまま保有を続けて損失を拡大させてしまった。 ・ 私は、本件商品の購入に当たり、B銀行担当者からリスク商品への投資割合に係る聴取を受けているが、「リスク商品」や「投資割合」といった言葉について適切な説明がなかったことから、これらの言葉の意味が分からず、正しく回答できなかったため、本件商品の購入により過大なリスク商品を保有することとなった。
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、Aさんに対し、本件商品について目論見書や販売資料を用いて商品の内容や元本割れリスク等についての説明を行っており、説明内容に誤りや不足はなかった。 ・ 当行担当者は、説明の際、Aさんから質問を受け、回答していたことから、特に質問の無い箇所についてはAさんが理解したと認識していた。 ・ 当行担当者は、Aさんから保有金融資産総額、保有しているリスク商品を聴取しており、聴取した限りの情報をもって、本件商品の購入によっても投資比率は問題ない範囲に収まっていると認識していた。しかし、具体的に保有金融資産やリスク商品の内訳を確認できてはおらず、本件商品の購入により投資比率が非常に高くなることが分かっていたら、勧誘しなかったと思われる。
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、2021年8月

	<p>7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、AさんとB銀行に対して、B銀行は本件商品の販売資料や目論見書などを交付し、Aさんは一定の内容の説明を受け質疑応答も行っていることはAさん自身も認めていることから、本件商品に係る説明義務違反等がB銀行にあったとすることはできないものの、B銀行はAさんの金融資産総額に占めるリスク商品の投資比率の算定に当たって、金融資産総額の内訳を十分に聴取できていなかったことが伺え、投資比率の算定に当たって保有金融資産の内訳をより丁寧に確認すべきであった点を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して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。 ・ 2022年10月28日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022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銀行担当者から、保有していた投資信託を解約し、新たな投資信託を購入することを勧められた。 ・ 私は、保有していた投資信託の運用状況に満足していなかったため、新たなリスク商品を購入することにも消極的であったが、B銀行担当者の説明が本件商品はあたかも益が生じることが約束されているかのような説明であったため、その説明を信用して、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、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・ 私は、投資信託の保有経験があるが、金融に係る知識は乏しかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから保有している投資信託の運用状況に不満があることを聴取し、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、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、契約の強要や誤った判断を誘発するような不適切な勧誘は行っていない。
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、2022年8月

	<p>24日及び9月21日に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さんが自ら積極的に金融商品購入の希望を伝えていなかったこと、また、新たなリスク商品を購入することに消極的であったことからすると、本件商品がAさんのニーズに合致していたかどう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。 ・ 2022年11月15日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第18号
申立ての概要	適切なアフターフォローがなかったことにより被った投資信託の元本割れ相当額の損失の一部補てん要求
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について、B銀行担当者に価額が下落傾向にある場合には、情報提供をお願いしていたにもかかわらず、価額が下落する中でも情報提供のないまま評価損失が拡大し、結果解約により損失を被ったことから当該損失の一部補てんを求める。 ・ 私は、本件商品の価額変動リスクは認識しており、四半期ごとに送付を受ける取引残高報告書により運用状況を確認し、本件商品において損失が生じていたり、損失が拡大している場合には、B銀行を往訪し、運用状況や今後の見通しについて質問し、説明を求めている。 ・ 私は、B銀行担当者から運用状況や基準価額の状況を自ら確認する方法を教えてもらっておらず、自分ではこのように四半期ごとに送付されている同報告書によってしか確認できないものと思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから退職金の運用について相談を受けたため、複数の商品を紹介したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、商品内容やリスク等を説明の上、Aさんが十分に理解していることを確認し、販売するに至った。 ・ 当行では、投資信託の運用状況については、四半期ごとに取引残高報告書を送付するなどにより連絡しているが、日々の運用状況は、顧客からの問い合わせがあれば、個別に情報提供をすることとしている。 ・ 当行担当者は、Aさんについても、当行の照会先などとともに、質問があれば対応する旨を伝えていた。
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、2022年10月4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さんが本件商品の値動きを心配して度々店舗を訪れるなど慎重な態度を示していたことを踏まえれば、Aさんの情報

	<p>取得が可能となるような関係を築くなど、顧客の属性や意向に配慮した対応を行うことが望ましかったこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して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。 ・ 2022年12月16日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第21号
申立ての概要	意向に沿わない投資信託の購入により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の解約により発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、通帳記帳のためB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から資産運用の説明をされ、本件商品を執拗に勧められたため、断り切れずに購入してしまったが、購入直後から値が下がり、不安になったので解約したところ損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は毎月数万円の配当金が入ってくると説明されたが、説明資料はなく、また、リスクについての説明はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品はインターネットバンキング(IB)で購入したほうが手数料が安いと言われたので、IBで購入したいと言ったところ、スマートフォンを貸すように言われ、B銀行担当者と言われるままに入力等をしたと思うが、画面に表示された内容は読んでいない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、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方法により、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、各種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さんの依頼を受け、Aさんに代わってIBの仮パスワード等の入力をしたが、これは行内の事務手続違反に該当する行為であった。 ・ また、AさんからIBでの本件商品の購入の仕方が分からないので画面入力を行ってほしい旨の依頼があったため、やむなく、当行担当者はAさんのスマートフォンを用いて画面入力を行ったが、画面に表示される注意事項、確認事項、商品選択、目論見書確認、注文入力、注文確認等の画面表示内容や入力内容は画面に表示される都度説明してAさんに確認してもらい、画面推移前のボタン等はすべてAさんが内容を確認し了承したうえでAさんの意思でAさん自身が押下した。
あっせん	【申立て受理→あっせん打ち切り】

手続の結果

- ・ 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10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、本件商品の購入に当たって、一部に事務手続違反が認められること等を指摘した上で、B銀行がAさんに対し解決金を支払うというあっせん案を提示したが、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のほか、Aさんが自己のブログに本件あっせん手続の内容を掲載していることが確認され、当該掲載行為は苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程に定める紛争解決手続の非公開の規定に抵触するものと判断し、あっせん手続を打ち切った。

以上