

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 15 号
申立ての概要	不適切な対応によりNISA口座で購入できなかった投資信託
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行で購入申込みした投資信託について、少額投資非課税制度(NISA)で購入できなかったことで発生した課税相当額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者からNISA取引を勧められ、NISA口座開設の手續と本件商品の購入手續をした。 ・ その後、私のNISA口座開設が非承認となり、本件商品が特定口座で購入されていたことが判明した。 ・ 私は、B銀行担当者から、私のNISA口座が非承認となったことや、本件商品を特定口座で購入することになるという説明は聞いていない。 ・ 私は、B銀行から取引報告書が送付されていたが、記載内容がよくわからなかったし、B銀行に確認する等もしなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、AさんにNISA口座の開設及び本件商品を案内したところ、NISA口座の開設及び本件商品の購入手續をするに至った。 ・ 後日、AさんからNISA口座に関する質問を受け調べたところ、当行担当者がAさんにNISA口座開設が非承認となったこと、本件商品を特定口座で購入することを伝えたとの記録が残っていたものの、当行担当者から聴取した内容及びAさんがこれらのことを適切に認識していなかったことからすると、十分な説明ができていなかった可能性はあると考える。
あっせん手続の結果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ 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、2025 年 11 月 10 日及び 2026 年1月 26 日に、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銀行担当者がAさんにNISA口座開設が非承認となったことを伝えたとする記録はあるものの、Aさんがそのことを認識していなかったことからすると、B銀行担当者の対応に一定程度の責任があると考えられること、一方AさんはB銀行から送付される取引報告書を見れば本件商品をNISA口座で購入していないことが記載されており、B銀行に確認する等の対応ができたこと等を指摘した。

(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。・ 2026 年5月 18 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上