別冊

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 53 号
申立ての概要	不十分な説明で購入した投資信託に発生し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	・ 私がB銀行で購入した投資信託について、解約により発生する損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行の資産運用セミナーに参加後、B銀行担当者から本件商品を案内された。 ・ 私は、本件商品は値動きがあるもののいずれは増えるとの説明を受け、数年後に増えていたら売却すればよいと思い購入した。 ・ しかしながら、本件商品は元本割れしてしまい、B銀行担当者の説明とは異なる内容の商品であるから解約したい。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 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さんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容や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さんに本件商品のアフターフォローを実施した際、Aさんから本件商品が元本割れするとは思わなかったとの発言があり、当行担当者から本件商品の内容やリスクを改めて説明した。
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、2026 年3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、Aさんが本件商品のリスクを適切に理解していたか、B銀行によるAさんのリスクの理解度の確認が十分に行われたか疑問が残ること等を指摘した。

(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。

	・ 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。 ・ 2026 年 7 月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 72 号
申立ての概要	意向と異なる投資信託の購入により発生した損失の補てん要求
相手方の属性	個人(60 歳台)
相手方顧客(Aさん)の見解	・ 私は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銀行担当者から私の母Cに連絡があり、私の未利用のNISA口座での取引を勧められた。 ・ Cは私を伴ってB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から本件商品を含む複数の投資信託商品を勧められ、Cの勧めもあり、本件商品を購入した。 ・ その後、CからB銀行に対して、私のB銀行との取引を他金融機関に移したい意向を伝え、本件商品を解約したところ損失が確定した。
申立銀行(B銀行)の申出内容	・ 当行担当者は、Aさんの未利用のNISA口座の利用促進のため、Cさんに連絡したところ、後日、AさんとCさんが来店した。当行担当者は本件商品を含む複数の投資信託商品を案内したところ、AさんとCさんは本件商品を選択し購入するに至った。 ・ その後、Cさんから当行に対して、Aさんと当行との取引を他金融機関に移したい旨の申出があり、その際、Cさんから、Aさんはそもそも本件商品の内容等を理解できていなかったのではないか等の発言があった。 ・ Aさんによる本件商品購入当時の状況について行内調査を行ったところ、Aさんの適合性確認が十分であったとの確認ができず、法令違反に該当する旨を確認した。
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、B銀行の申立てを「適格性あり」として受理し、2026 年4月 20 日、B銀行とAさんおよびAさんの親族等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さんに対する適合性原則違反及び説明義務違反を認めざるを得ない旨を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失を負担するというあっせん案を提示した。 ・ その結果、B銀行とAさんおよびAさんの親族等の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 2026 年7月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2026年度(あ)第13号
申立ての概要	不十分な説明により購入させられた投資信託の購入手数料の返金要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行の窓口で、投資信託商品を勧められ複数の商品を購入した。その際、私はB銀行担当者から、本件商品購入時に手数料が発生することの説明を受けていない。 ・ その後、私は購入時手数料がかからない投資信託商品があることを知ったが、私が本件商品を購入した際には、B銀行担当者から案内されていない。 ・ B銀行による本件商品の販売は、手数料がかからない商品を望む私のニーズを無視したものであり、手数料の返金を求める
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 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さんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容や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。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→事情聴取前に申立て取下げ】** ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後に、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2026年7月30日付けであっせん手続を終了した。

以　上