

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第4四半期）**  
**投資信託関係**

一般社団法人全国銀行協会

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>事案番号</b>          | 2023年度(あ)第23号  |
| <b>申立ての概要</b>        | 説明不十分で購入させられた投資信託の損失補てん要求  |
| <b>申立人の属性</b>        | 個人(70歳台)   |
| <b>申立人(Aさん)の申立内容</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>私は、B銀行で購入した投資信託に含み損が発生していることから、解約により生じる元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>私は、B銀行に預けていた定期預金が満期となったので、再度定期預金の作成を希望したものの、B銀行担当者から本件商品を勧められ、当初手数料がかかるものの一定期間経過後に定期預金よりも多額の利息を受け取れる商品であると説明を受け購入したが、その後、本件商品が含み損を抱えた状態であることが発覚した。</li> <li>私は、本件商品についてB銀行担当者から説明資料を用いた説明は受けておらず、一定期間経過後に元本が戻ってくることを約束された商品であると思っていた。</li> </ul>  |
| <b>相手方銀行(B銀行)の見解</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>当行担当者は、Aさんが当行で保有する定期預金が満期になったことから、今後の資金用途を聴取したところ資産運用のニーズがあることを確認し、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。</li> <li>当行担当者は、所定の方法によって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。</li> <li>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。</li> <li>当行担当者がAさんに本件商品の説明をした際、投資経験のあるAさんの配偶者が同席しAさんも理解を示したため、熟慮期間は設けず当日中に販売に至った。</li> </ul> |

(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<br>手続の結果 | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2023年10月31日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、高齢者かつ投資初心者であり、本件商品の購入を積極的に希望していないAさんへの販売において熟慮期間を設けることが望ましかったこと、本件商品の仕組みや損失発生リスクについて、Aさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘した。</li> <li>・ そのうえで、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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2024年1月17日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |
|---------------|--|

|               |  |
|---------------|--|
| 事案番号          | 2023年度(あ)第25号  |
| 申立ての概要        | 意向と異なる投資信託の解約により得られなかった利益の支払要求   |
| 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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託について、B銀行担当者の誤った説明に基づき解約の機会を逸したことにより発生した損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行で本件商品を購入し保有していたところ、購入直後から含み損の状態が続いていたが、基準価額が回復してきたので、再び下落してしまわないかと心配しながらゴールデンウィーク(GW)を過ごしたくはなかったことから、GW前に解約することとした。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者にGW前は何時まで解約できるか電話で尋ねたところ、5月1日15時までなので解約を検討するなら同日14時までに来店するよう言われたので、当該日時に訪問する予約をした。</li> <li>・ ところが、5月1日の前営業日の15時過ぎにB銀行担当者から電話があり、GW前に本件商品の解約を発注できなくなったと言われたため、GW明けに本件商品を解約したところ、想定よりも少ない利益であった。</li> <li>・ 私は、本件商品をGW前に解約をしたい意向をB銀行担当者に明確に伝えていたし、B銀行担当者が解約可能な日を正確に教えてくれていたら4月中に解約することができた。</li> </ul> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから、本件商品についてGW前の解約は何時までできるかとの質問を受けた際に、5月1日までと誤った説明をしたことは事実である。</li> <li>・ その後、当行担当者が、5月1日は海外休業日で本件商品の解約受付ができないことに気づき、すぐにAさんに電話をして、誤った回答をしたことを謝罪した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約のタイミングについて度々相談を受けていたものの、解約を見送るという状況に何度か接してきていたことから、今回の解約の申し出もこれまでと同様、当行担当者に相談したうえで解約する</li> </ul>   |

|               |  |
|---------------|--|
|               | か継続保有するかを最終判断されるものと思っていた。  |
| あっせん<br>手続の結果 | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2023年10月19日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の解約可能日を確認することなくAさんに誤った説明をしたことは金融の専門家として適切ではなかったこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2024年1月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

以上