

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 43 号
申立ての概要	被相続人が説明不十分により購入させられた投資信託の購入手数料の返還請求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 被相続人である亡母Cが、生前、B銀行で、複数の投資信託を購入・解約しているが、本件商品の手数料相当額の返還を求める。 ・ Cは、金融商品の知識や投資経験はなく、B銀行担当者に本件商品を勧められるままに購入していたようだが、本件商品を定期預金のようなものと思い、手数料についても理解できていないままに取引を行っていたと考える。 ・ Cは生前、B銀行担当者がお歳暮を持ってきてくれると喜んでいたのであり、B銀行担当者から本件商品の勧誘、提案を受けた際に、商品内容やリスク等を理解していたとは思えない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Cさんの配偶者Dさんと以前から投資信託取引があり、当行担当者は、Cさんの投資意向を聴取して本件商品を紹介した。 ・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の方法により、C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、C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。 ・ Cさんに対して本件商品を販売する中で、当行行内基準により原則禁止していた短期売買に該当する場合もあったが、その際も、行内手続に従ってCさんの承諾を得て、商品の解約及び新商品の購入手続きを行っており、問題なかったと認識している。
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、2024 年 1 月 12 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、Cさんの本件商品の購入及び解約が、B銀行が原則禁止している短期売買に該当する場合もあるところ、Cさんの当該

(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。

	取引に係る意向の確認が都度十分であったか疑問が残ること、本件商品の購入過程で、Cさんの投資目的に係るリスクレベルが上がっているが、どのようにリスクレベルの変更の確認をしたか明らかでないこと等を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し、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。 ・ 2024年4月15日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 44 号
申立ての概要	意向に沿わない投資信託の購入により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	・ B銀行で購入した複数の投資信託商品の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私がB銀行に保有していた口座に相続預金が振り込まれて間もなく、B銀行から電話があり、保険商品や投資信託を勧められた。私は亡き配偶者がB銀行との取引で世話になっていたので断ったら悪いと思い、言われるままに購入していた。 ・ 私は投資にあまり興味はなく、安定的な運用を希望していたが、顧客カードでは積極的な運用を希望していることとなっており、最近の取引では、短期間のうちに高リスクな本件商品を次々と提案されるままに乗換売買をしていた。 ・ 私は本件商品に多少のリスクがあることはわかっていたが、B銀行担当者の商品内容やリスクの説明は通り一遍であったため、どの程度のリスクがあるのか等を具体的に説明されたことはなかった。 ・ 私は年齢とともに視力に障害が生じ、本件商品の説明資料や書類はよく見えていなかったが、B銀行に障害のことを知られたくなかったので、視力のことを積極的にB銀行担当者に話してはいなかった。
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、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。 ・ 当行担当者は、Aさんから視力のことは聞いておらず、また、Aさんは眼鏡をかけたり資料を近づけて見る等をし、記載内容を理解している発言をしていたことから、視力に障害があることに気づけなかった。 ・ Aさんは当行における本件商品の取引全体では利益が発生している。
あ っ せ ん	【申立て受理→和解契約書の締結】

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、2024 年 2 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、B銀行に対して、Aさんの投資意向やリスク許容度の把握が適切になされていたか疑問が残ること、障害者手帳を交付された後の本件商品の乗換売買がAさんの意向に沿った取引であったか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2024 年 5 月 23 日付けで和解契約書を締結した。
-----------	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 45 号
申 立 て の 概 要	説明不十分で支払われた投資信託購入手数料の返還請求
申 立 人 の 属 性	個人(60 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、退職金についてB銀行担当者から運用を勧められて投資信託を購入したが、本件商品に係る手数料について一切説明がなかったことから、その返金を求める。 ・ 私は、投資に関する知識が乏しく、本件商品は値動きする商品という認識はあったが、手数料がかかるとは思っていなかった。 ・ 購入日の翌日に残高が元本を大きく下回っているのを見て驚き、B銀行担当者に連絡して理由を尋ねたところ、手数料に関して説明が不足していた旨、謝罪を受けた。その後も現在に至るまで、元本を下回る状況が続いている。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行担当者は、Aさんの口座に退職金と思われる大口の入金があったことから、原資を退職金に限定した定期預金と運用商品のセットプランを提案したところ、契約に至った。 ・ 当行担当者はAさんの資産背景や投資経験を聴取し、資産運用のニーズがあると判断した。Aさんは、低リスク商品での運用を希望され、当行担当者にリスクについて質問するなど慎重に検討し、最終的にはAさんが理解を示したため、熟慮期間は設けなかった。 ・ 当行担当者は、購入申込時のAさんとのやり取りから、Aさんは本件商品について十分に理解していると判断し、交付目論見書等による説明を省略し、手数料については具体的な金額は説明しなかったものの料率は伝えており、販売手続に落ち度はなかったと認識している。
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、2024 年1月 29 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、投資に関する知識や経験が乏しいAさんに対して、本件商品の仕組みや手数料について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、また、熟慮期間を設けることが

	望ましかったこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 2024 年 4 月 1 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 47 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損失の補てん要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行で複数の投資信託を購入したが、購入手数料の割引が受けられなかったほか、元本割れ損失が生じた。これらの損失等はB銀行担当者の不十分な説明に起因するものであるので、購入手数料の割引相当額及び元本割れ相当額の補てんを求める。 ・ 私が購入した本件商品のうち、B銀行担当者から値動きの幅が数%で運用されとの説明を受けて購入した商品は、実際にはそれ以上に値下りし、当該説明は誤ったものであった。 ・ NISA口座で購入した別の商品は、B銀行担当者に勧められた商品であったが、大幅な値下がりのリスクの説明はなく、結果的には値下がりにより損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から、インターネットバンキング(IB)で投資信託の申込みをすると手数料が安くなるとの説明を受けたが、実際に私が購入した積立商品は手数料の割引適用対象ではなく、その説明がないまま購入したため割引を受けられなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんは積立NISAや個人年金保険等に興味があることを聴取し、Aさんが店頭で、IBにより本件商品を自ら操作して購入した。 ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品の説明をするに際し、断定的判断の提供は行っていないものの、パンフレットに「変動リスクを年率数%に抑える」という記載があったため、「年率数%」という点がAさんの印象に強く残り、価額の変動が必ず数%の範囲内であると認識してしまった可能性はある。 ・ 当行ではIB画面上に、積立商品は手数料の割引対象外であることを明記している。
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、2024 年 2 月 5 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、Aさんが商品の内容を誤解することのないよう説明を工夫し、リスクに対する説明を正確に理解できていたかどうかを丁寧に確認すべきところ、Aさんの理解度の確認が十分であったというには疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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、あっせん成立となった。 ・ 2024 年 5 月 30 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 48 号
申立ての概要	不十分な説明で購入させられた投資信託の購入資金返還の要求
申立人の属性	個人(60 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、元本割れ損失を生じていることから、本件商品の購入資金の返還を求める。 ・ 私は、生命保険関係の手続のためにB銀行を訪問し、同手続終了後にB銀行担当者に呼び止められ、接客ブースにおいて本件商品を勧められた。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品にリスクはほとんどなく、運用の管理もB銀行が責任をもって行うので全て任せるようにと言われ、私はB銀行を信用していたので安心して本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品の説明はほとんど受けておらず、後で見えておくようにと言われてたくさんの書類を渡された。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは生命保険関係の手続のため当行に来店された際に、何かいい運用商品はないかと問い合わせをされたことから、当行担当者は、投資信託のニーズ喚起を行い、本件商品を含む複数の商品を提案したところ、Aさんは本件商品の購入を希望したことから販売に至った。 ・ 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、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。
あっせん手続の結果	【申立て受理→あっせん打ち切り】 ・ 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、2024 年 4 月 25 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	2023 年度(あ)第 51 号
申立ての概要	銀行のミスにより異なる投資信託を購入・解約させられたことにより発生した損失の補てん要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行で購入した投資信託について、B銀行担当者のミスによって私の希望とは異なる銘柄の投資信託を購入させられたため、希望していた投資信託に購

	入をし直したことから、本件商品購入に至るまでに発生した損失の補てんを求める。 - 私は、B銀行を訪ねた際に、B銀行担当者から本件商品での運用を勧められた。私は、今まで金融商品を購入したことはなく、本件商品の内容やリスクの説明を受けた後、本件商品の購入を希望したところ、B銀行担当者はタブレット端末を用いて購入手続をした。 - 数日後、B銀行から、私が希望した本件商品とは異なる銘柄の投資信託を購入していたことが判明したとの連絡があった。私はB銀行から、誤って購入した投資信託を解約すると損失が発生する旨の説明を受けたが、最初にB銀行担当者に勧められた本件商品を購入したいと思い、誤って購入した投資信託を解約して本件商品を購入した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	- 当行担当者は、来店したAさんに資産運用の案内をしたところ興味を示したことから、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。 - その後、当行内部の確認作業でAさんに本件商品とは異なる銘柄の投資信託を販売していたことが判明した。当行はAさんに謝罪をするとともに今後の対応を相談し、現時点で購入した投資信託を解約すると損失が発生する旨も説明をしたところ、Aさんから解約をして本件商品を購入したい意向が示されたため手続を行った。 - 当行担当者は本件商品の販売手続をする際に、タブレット端末において商品銘柄を検索して表示された商品を十分に確認せずに類似した名称の商品を選択し、Aさんに当該端末を見せて手続を進めてしまった。 - 当行は、Aさんがタブレット端末に署名をして異なる銘柄の投資信託を購入するに至ってはいるものの、当行のミスが一番の問題であることは認識している。
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、2024年3月7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さんが購入を希望した本件商品とは異なる銘柄の投資信託を販売したことは、銀行業務上、あってはならないミスであること、Aさんは今回が初めての金融商品取引であること等から、Aさんが本件商品とは異なる銘柄の投資信託であることをタブレット画面上で気づくことは相当困難であること等を指摘した。 - 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。 2024年5月14日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第59号
申立ての概要	不適切な勧誘で購入させられた投資信託により発生した損失の補てん要求

申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行担当者から商品内容やリスクについて十分な説明がないまま勧められて投資信託を購入したことから、解約により発生した損失の補てんを求める。 ・ 私はC証券会社で株式等を購入したことがあるが、本件商品の購入は初めてであった。もともと複数ある定期預金をまとめるだけのつもりであり、投資信託の購入は考えていなかったが、C証券会社から紹介されたB銀行担当者から、定期預金の金利が加算されるキャンペーンに申し込めば本件商品の購入時手数料は1年で元が取れると言われ、本件商品を勧められて購入した。 ・ 本件商品購入後、基準価格が下がってしまい、B銀行担当者から本件商品を全て解約して別の商品に乗り換えるよう勧められたこと等から不信感を持ち、本件商品を解約した。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、C証券会社担当者からAさんを紹介してもらい、Aさんに一定金額の投資信託の申込みで定期預金の金利が加算される特別金利定期預金のキャンペーンとあわせて、投資信託を提案したところ、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、またC証券会社等でリスク性商品を購入していること等から、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、投資信託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投資信託の内容、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。
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、2024年4月24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、本件商品に対するAさんの理解度を十分に把握していたか疑問であること、Aさんの保有金融資産の内訳やリスク性資産比率、余裕資金であったか等の確認が不十分であったこと、本件商品販売の契機を勘案すると熟慮期間を与えることを検討する余地があったことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2024年6月26日付けで和解契約書を締結した。

以 上