

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 53 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及び遺言信託契約により発生した手数料の補てん要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 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、及び遺言信託契約を解約したことによる手数料の補てんを求める。 ・ 私は両親の相続預金や自身の退職金をB銀行に預けていたところ、B銀行担当者から、預金のままだと利息がつかないし、投資信託を長期的に保有すればいずれは私のためになると言われ、投資信託を勧められた。 ・ 私は相続手続でB銀行に世話になったこともあり、また、金融の専門家が勧めるのだから良いのだらうと思い、言われるままに購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から投資信託商品の内容やリスクの説明を受けたが、内容はあまり理解できていなかった。 ・ 私はB銀行と長年取引をしてきたので、B銀行を信用していたし、運用で評価損となっても、B銀行が上手く運用をして最低でも元本割れはしないように資産を守ってくれるものと思い、全部任せていた。B銀行を信頼していたとはいえ、財産の運用をB銀行に任せてしまった責任は私自身にもあると思う。 ・ また、私は自身の財産を姪に遺したいという思いがあったところ、B銀行担当者から遺言信託を強く勧められ、私や姪のためになると言われたので契約したが、相続で揉めるような状況になく、不要な商品であったので解約した。
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、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、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。 ・ 当行担当者は、Aさんが姪に財産を遺したいという意向があることを聞き、姪

(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。

	に直接財産を遺すのであれば遺言書が必要となること等、遺言信託の必要性を理解してもらった上で契約に至っており、当行が強引に契約をさせたということはない。
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、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、また、投資信託の乗換売買が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7月5日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 67 号
申立ての概要	NISAの説明のないまま購入し税額の優遇を受けられなかった投資信託
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、解約により発生した譲渡益課税額の補てんを求める。 ・ 私は、ATM手数料や振込手数料が一定回数無料となる特典を得たいと思い、この特典を得るため所定の金融商品をB銀行で購入することとした。 ・ 私はB銀行担当者と窓口でのやり取りを通じて購入する金融商品と購入金額を決定し、印鑑取引をしなかったため、インターネットバンキング(IB)で本件商品を購入する手続を教えてもらいながら購入した。 ・ 私は、後日、本件商品の購入に際しNISAを利用しなかったことに気づきB銀行に申し出たところ、購入後のNISA利用はできないこと、また本件商品購入時にNISAの説明をしなかったことは認めたものの、法律違反はないと言われた。 ・ 私は、その後、本件商品を解約し、B銀行の他支店でリスクの低い金融商品を印鑑取引でNISAを利用して購入し、上記の特典を得た。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんからは特典を得るために金融商品を購入したいこと、印鑑取引はしたくないのでIBで購入したいとの意向を受け対応した。 ・ 当行担当者は、Aさんの特典を得るという目的に照らして、値動きのない国債を案内したが、印鑑取引をしたくないというAさんの意向もあり、本件商品を案内するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんの意向に沿って様々な事務処理を行う必要が生じ、余裕を持って対応することが困難な状況であったため、NISAの案内をしなかった。 ・ 当行は、Aさんに対し、NISA制度の案内をしなかったことについて丁寧さを

	欠いたことをお詫びしている。
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 6 月 3 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さんの金融商品購入の目的は特典を得ることであり、B銀行担当者が値動きのない国債の購入を案内した意図がAさんに十分に伝わっておらず、Aさんは印鑑取引をしたくないという意向ではあったが、本件商品解約後にB銀行の別支店で印鑑取引により金融商品を購入するに至った事実をふまえると、B銀行担当者がAさんにより丁寧な説明をしていれば、より意向に沿った対応が出来たこと等を指摘した。 ・ 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 8 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 76 号
申立ての概要	NISA が適用されなかったことにより負担させられた課税相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私がB銀行で購入した投資信託について、解約により発生した譲渡益課税額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から NISA を勧められたが、投資経験がなく、興味もあまりなかったものの、B銀行は私の勤務先の取引銀行で、仕事上、世話になっていたこともあり、本件商品を購入することとした。 ・ その後、B銀行担当者から本件商品に運用益が出ていると報告を受けたので、一旦全部解約したい意向を伝えたところ、譲渡益課税が発生すると言われた。 ・ B銀行が調べたところ、私は NISA 口座を開設していたが、本件商品を特定口座預りから NISA 口座預りに変更する手続きがされなかったことで特定口座預りのままになっていたことが判明した。 ・ 私は、B銀行担当者から特定口座預りから NISA 口座預りへの変更手続等を案内されておらず、案内をされていれば NISA 口座預りに変更していた。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんに NISA の利用を勧めたところ、Aさんが承諾したため、本件商品を販売するに至った。 ・ Aさんは当行で証券口座の開設及び本件商品の購入をした翌月に NISA 口座の開設手続きをしており、なぜ NISA の口座開設手続きを先に行わなかったのかについては、記録もなく、今となっては不明である。 ・ 当行は、Aさんに対し、本件商品を特定口座預りから NISA 口座預りに変更する手続の案内をしなかったことや、NISA 口座の利用がされていないことの案内をしなかったこと等、Aさんへの対応に丁寧さを欠いていたことをお詫びしてい

	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6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銀行に対して、Aさんが本件商品を購入したきっかけは、B銀行担当者からNISAの利用を勧められたことに端を発しており、B銀行においてもNISAを売りにしてAさんを勧誘した以上、Aさんのニーズに合わせ、取引当初からNISAの適用があるように手続をすべきであったこと等を指摘した。 ・ 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9月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2024年度(あ)第14号
申立ての概要	案内不十分で支払わ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(50歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ 私は、B銀行で投資信託を購入した際にB銀行担当者からネット証券の購入手数料はB銀行より安いと説明を受けたが、購入後に自分で調べたところ、ほとんどのネット証券では購入手数料が無料だということがわかり、B銀行担当者の説明内容は虚偽であったので、購入手数料の全額の返還を求める。 ・ 私は、投資信託の購入手数料額について、B銀行とネット証券の違いがわずかな程度であったので、B銀行に世話になっているという思いもあり、B銀行で本件商品を購入した。 ・ B銀行担当者は、ネット証券では本件商品の購入手数料が無料であることを知っていたはずであり、私はB銀行に対して本件商品の契約取消を申し入れたが、取消はできないと言われ納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、一般的な話として、ネット証券では本件商品の購入手数料が安い場合があることを伝えており、実際にわずかな程度低い手数料のところがあるので虚偽の説明はしていない。 ・ 当行は、Aさんに対し、本件商品の内容や手数料について丁寧に説明のうえ販売しており、他の投資信託販売会社の手数料を説明する責任はない。 ・ なお、Aさんは本件商品の解約により運用益を得ており、Aさんに経済的損失は発生していない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件において、Aさんは、本件商品を売却しているところ、運用益を得ており経済的損失が認められないことから、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)に

	該当すると判断し、「適格性なし」として 2024 年 8 月 20 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

以 上