

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 年度第 3 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 85 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(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行で投資信託を購入するにあたって、NISAを利用することを前提に手続きがされたものと思っていたが、その後、NISAが利用されていないことが判明したので、NISAの適用を求める。 ・ 私は、B銀行担当者からNISA取引を勧められ、また、インターネットバンキング(IB)を利用すると便利であると勧められたので、NISA口座開設の手続とIBの利用開始手続をした。 ・ 私はB銀行担当者から本件商品を勧められ、B銀行担当者の両親も本件商品を購入していると言われたこともあり、B銀行担当者から商品内容やリスクの説明を受けながら、スマートフォン上で本件商品の購入手続をした。 ・ 本件商品のアフターフォローにおいて、B銀行担当者からNISA枠が未利用であると言われ、本件商品にNISAが適用されていないことを知った。 ・ 私は、B銀行担当者からNISAで購入する前提で説明をされた認識であったし、当然にNISAが適用されると思っていたので、本件商品購入時にNISAが適用されるかどうかをB銀行担当者に確認等はしなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから投資信託の話をした際の要望を受け、分散投資の効果や投資信託の仕組みを説明し、NISA口座開設やIBの初期設定を実施した。 ・ 後日、当行担当者は、Aさんに複数の投資信託商品を案内したところ、本件商品の購入を決めた。その後、当行担当者が帰社した後に、AさんはIBで本件商品購入手続をした。 ・ Aさんが本件商品の購入を決めた際、Aさんから当行担当者に対してNISAでの購入を希望する申出はなかった。 ・ また、Aさんが本件商品を購入した日はNISA口座が未開設であり、購入の翌日に、当行からAさんに対してNISA口座の開設が完了した旨の通知が届いている。

(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 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 7 月 22 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さんは金融商品取引の初心者で、B銀行で初めてNISAの口座開設やIBでの取引を行う者であったところ、Aさんが本件商品の購入を決めた日に、B銀行担当者はAさんのNISA口座が未開設であると把握していたにもかかわらず、Aさんに知らせなかったこと、本件商品購入翌日に「非課税口座開設のご案内」がAさんに届いたことでAさんが本件商品をNISAで購入したと認識してしまうのは無理からぬところがある等の事情から、B銀行の対応は丁寧さに欠けてい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 11 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 88 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託により生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行で購入した投資信託について、勧誘時にB銀行担当者からリスクや信託報酬等に関して正しい説明を受けておらず、不適切な勧誘であったことから解約により生じた損失額の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品を購入する際に、B銀行担当者から、プロが上手く運用するので、絶対ではないがプラスになるとの説明を受け、本件商品を購入した。 ・ 私は、購入時手数料がかかるという説明は受けたが、信託報酬がかかるとの説明は受けておらず、運用状況によっては基準価額がマイナスになることも聞いていたが、マイナスなのに信託報酬がかかることは知らなかった。 ・ 私は、本件商品について、B銀行担当者から、長期間保有すればするほど利益が得られやすいという説明を受けていたが、信託報酬がかかることがわかったので、一刻も早く解約しなければと思い、解約をした。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、本件商品の販売時に、交付目論見書等を用いて商品内容、リスク等につき説明している。 ・ 当行担当者は信託報酬については、購入時手数料等とともに説明しており、購入時手数料のみ説明を受けたというAさんの主張は信じがたく、敢えて基準価額がマイナスの場合でも信託報酬がかかるといった説明はしないが、当行としては、信託報酬についてAさんが理解したうえで申込みをしたと認識しており、対応に問題はなかったと考えている。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】 ・ 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7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、B銀行に対して、適合性を検証するためにより丁寧な事実確認等を行う余地があったと考えられること、本件商品に関するリスクや信託報酬等の説明に対し、Aさんの理解度の確認が十分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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2024年11月7日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 90 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託に生じ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を解約したことに伴い発生した損失の補てんを求める。 ・ 私はB銀行から定期預金満期の案内を受け、また、相続資金が入金されたことからB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から金利が良い商品として本件商品の購入を勧められ、言われるままに購入するに至った。 ・ その後、本件商品は運用があまり良くなく、B銀行担当者に何度も問題ないか確かめに行ったが、長期保有をすれば大丈夫と言われ保有を継続していたが、一向に運用が良くならないので解約した。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品のリスクは少ないと説明をされたので安心して購入に至っており、投資信託商品との認識はなかった。
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い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8月30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いものの、当事者の紛争解決の意向等を尊重し、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たことから、あっせん成立となった。 ・ 2024年11月13日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 5 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の損失補てん要求等
申立人の属性	個人(90 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行担当者から勧められて投資信託を購入したが、商品内容やリスクについて十分な説明がなかったこともあり、高齢で理解できていないまま購入したものであるため、発生した損失の補てんを求める。 ・ 本件商品は、私がそれまで保有していた別の投資信託を解約したうえで購入したものであるが、当該別の投資信託について、これを購入し解約に至った経緯についても明らかにされたい。 ・ 私は投資商品に関心が無く、本件商品は主に同席した亡夫CがB銀行から商品の説明を受けて購入したものだったが、本件商品の購入前にCは病気により思考能力・判断能力が低下している状態であったため、B銀行からの商品に関する説明を理解することが困難であった。 ・ 私は、長女Dを通して、投資を縮小したいとの意向とともに、B銀行に保有している投資商品を全て解約する旨を伝えたにもかかわらず、DがB銀行に私の資産状況を確認したところ一部の商品しか解約されていないことが発覚した。 ・ 本件商品の購入時、Dが同席のうえ購入同意書の徴求を受けたが、定期預金を作成するために必要なものと思い自署したものであり、B銀行担当者から商品内容やリスクの詳しい説明があれば、同意していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件商品は、それまで保有していた別の投資信託を解約したうえで購入したものであり、従前よりリスクレベルの高い商品ではあるものの、これはAさんが利回りアップが狙える点について好感を示したため販売するに至ったものである。 ・ Aさんが保有していた別の投資信託については、販売時にCさんが同席していたものの、当行担当者はAさん自身の意向を確認のうえ販売している。 ・ 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いる。その際、Dさんの同席を依頼して同意を得ており、Aさん及びDさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容について十分な説明を行っており、販売に問題はなかったと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんが保有している投資商品について、一部解約依頼を受けたものの、全てを解約するという依頼は受けていない。
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 8 月 21 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さんの年齢を考えれば、本件商品を販売することは適合性の原則に照らして疑問が残ること、B銀行はAさんから投資を縮小したいとの意向を伝えられていたにもかかわらず、従前よりリスクレベルの高い商品を勧誘販売しており、Aさんに対して投資意向の変化の理由についてより慎重に確認することが望ましか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 11 月 12 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

以 上