

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 87 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の手数料の返金要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	- 私は、B銀行で保有していた投資信託を全部解約して別の投資信託を1銘柄購入するつもりであったが、一部のみの解約しかできず、なおかつ、その後、立て続けに複数銘柄の投資信託を購入させられた。 - 私は、本件各商品の購入の合計額がその解約金額を上回ったため、私の預金も原資として加えられたことも腹立たしく思っており、このような取引は私の意向と異なるので、本件各商品のうち、購入するつもりがなかった商品に係る手数料の返金を求める。 - 私は、B銀行とは長年にわたって金融取引をしており、投資信託の保有銘柄が増えるのは管理が難しくなるので、できるだけ避けたいという思いもあり、1銘柄ずつ取引をしていた。 - 私は、B銀行で保有していた投資信託が特別分配となっていたので全部解約したいと思っていたところ、B銀行担当者により一部だけ解約させられた。その後、基準価額がさらに下がったため、最終的に全部解約をしたが、解約時期をずらしたことで損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	- 当行担当者は、Aさんが保有中の投資信託についてアフターフォローを実施したところ、Aさんから当該投資信託が特別分配となっているので一部解約をして今後の運用を検討したいとの要望を受けた。 - 当行担当者は、複数の金融商品を案内したところ、Aさんが本件各商品の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、本件各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各商品の内容、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と判断している。

(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 9 月 20 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さんは一定の投資経験や知識があるものの、Aさんの年齢を考えると、保有中の投資信託を一部解約した金額以上の額で本件各商品を立て続けに購入させたことについて、より慎重な対応が必要ではなかったかとの疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2025 年 1 月 11 日付けで和解契約書を締結した。
----------------------	--

以 上