

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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 77 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係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(80 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の契約撤回、又は元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で満期となった定期預金の更新手続きをするためB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から本件商品を勧められ、定期預金と同じような商品と思い、購入するに至った。 ・ 私は、病気がちなこともあり、コツコツ貯めたお金をB銀行で定期預金にしていたので余裕資金ではなかったし、投資経験もなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた際、リスクがある商品との説明を受けていない。
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、説明内容に問題は無かったものと判断している。 ・ 当行担当者は、本件商品の勧誘前と申込前にそれぞれ当行役席者による承認を得ており、Aさんの健康状態や理解力に問題がないことを確認したほか、Aさんが高齢者であるため、熟慮期間を設けて家族に相談するよう促した上で販売している。
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 10 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、Aさんの保有金融資産の状況や具体的な投資経験について十分把握できていたかどうか疑問が残ること、また、Aさんの

(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留意ください。

	年齢を鑑みれば本件商品の購入額についてより少額とすることを提案してもよかったのではないかな等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2025 年 6 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 35 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銀行で購入申込みした投資信託について、解約及び購入金額の返還を求める。 ・ 私はB銀行にNISA口座で金融商品を購入したい意向を伝えて、特定口座及びNISA口座の開設手続を行うとともに、投資信託の購入申込みをしたところ、後日B銀行から、NISA口座開設が非承認となったため、本件商品が特定口座で買い付けされた旨の説明を受けた。 ・ 私は、NISA口座でなければ投資運用をするつもりはなかったのであり、NISA A口座が無事に開設できてから入金し買い付ける方法があったにもかかわらず、B銀行担当者からそのような案内は無かった。 ・ また、本件トラブル発生時のB銀行担当者の発言等も非常に不快に感じた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから運用に興味があるとの連絡を受け、NISAを含む運用全般について説明し、AさんがNISAでの運用に関心を示したことからNISA口座開設及び特定口座開設手続を実施した。 ・ 当行担当者はAさんに対して、NISA口座の開設手続の際に、他金融機関でNISA口座を開設している場合は当行で開設出来ないことや、NISA口座の開設が未承認となった場合は特定口座で本件商品の買い付けを行う旨を伝えていた。 ・ Aさんは他行でNISA口座を開設していない旨を述べたほか、今すぐに運用を開始したいという意向が強かったことから、NISA口座開設手続と本件商品の購入手続を同時に実施した。 ・ Aさんから本件に関する苦情申出がされた際の当行担当者の対応において、Aさんに対して失礼な発言をしてしまったことは事実であり、Aさんにお詫びをしたほか、当行担当者を厳しく指導した。当行担当者も非常に反省していた。
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、2025 年 2 月 6 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、NISAに関する説明に関してAさんの理解度をより把握する余地が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。 ・ 2025 年 4 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 41 号
申立ての概要	誤った説明で解約した投資信託に発生した損失の補てん要求
申立人の属性	法人
申 立 人 (A 法 人) の 申 出 内 容	・ B銀行で購入した投資信託について、B銀行担当者の誤った説明にもとづき解約手続を行ったことにより発生した損失の補てんを求める。 ・ 当法人は、B銀行で購入した本件商品を解約するため、B銀行担当者に解約日と解約時に適用される基準価額の関係を確認した。午前中に解約手続をすれば、当日の基準価額が適用されるという説明を受けたので、解約希望日の朝に本件商品の基準価額を確認し、午前中に解約手続を行った。 ・ ところが、後日、B銀行から送付された報告書を確認したところ、当法人が確認した基準価額とは異なる基準価額が適用されていた。その後、B銀行担当者の説明に誤りがあり、本件商品には、解約手続の翌日の基準価額が適用されることが判明した。 ・ 当法人は、B銀行に対し、本件商品について簿価を上回る価額での解約を希望していることを伝えていたにもかかわらず、本件商品の精算金額は、簿価を下回った。 ・ 当法人は、B銀行担当者から本件商品の解約時に適用される基準価額について正しい説明を受けていたら、本件商品の解約日を再考する選択ができた。
相 手 方 銀 行 (B 銀 行) の 見 解	・ 当行担当者がA法人に対し、本件商品の解約時に適用される基準価額について、午前中に解約手続を行えば解約当日の基準価額が適用されるという誤った説明をしたことは事実である。 ・ 当行担当者は、A法人に対して本件商品の解約手続方法、基準価額、手数料、精算金の入金日等の説明をしたが、改めて目論見書等を確認することなく口頭でのみ説明を行った。 ・ 当行は、当行担当者による誤った説明と、本件商品の基準価額の変動により解約金額に差異が生じたこととの間に直ちに因果関係があるとはいえないと考えるが、あっせん委員会の判断を尊重する。
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法人の申立てを「適格性あり」として受理し、2025 年4月4日、A法人と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、B銀行がA法人に対して誤った説明をしたことは、銀行業務上、あつてはならないミスであること、A法人が本件商品を長期間にわたり保有していた状況等を勘案し、本件商品解約時に改めて商品内容を確認する等の丁寧なアフターフォローをすることが望ましかったこと等を指摘した。

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がA法人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法人と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 6 月 26 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上