別冊

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2024 年度(あ)第 57 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	・ B銀行で購入した投資信託に発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行において購入した債券が満期になり、B銀行担当者から本件商品を案内され、リスクの低い商品で 10 年保有すれば元本割れの可能性が極めて低いと説明を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ その後、本件商品に損失が発生したが、その理由についてB銀行から誤った説明を受けたため、解約の機会を逸し損失が拡大した。 ・ 私にとっては本件商品が初めての投資信託の購入であり、商品の内容もよく理解できていなかったし、丁寧なアフターフォローを希望していた。
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。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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、2025 年9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	2025 年度(あ)第4号
申立ての概要	存在するはずの投資信託の調査依頼
申立人の属性	個人(80 歳台)

(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。

申立人（Aさん）の申立内容	・ 私がB銀行で保有していた2件の投資信託のうちの1件がなくなってしまったが、存在するはずであるので、B銀行に調査を依頼するとともに、存在することの確認を求める。 ・ 私は長年にわたりB銀行で金融取引をしていた。B銀行の担当者が代わった際に支店窓口で運用損益の状況が記載された書面を見せられ、その書面には本件商品が2つに分けて記載されており、金額の少ない本件商品(商品①)はそのうち消えてしまうので、金額の大きい本件商品(商品②)に組み入れるか、普通預金に入金するか聞かれたが、その後の予定もあったので結論を出さずに退店した。その際、B銀行担当者は当該書面を交付してくれなかった。 ・ 数年後にB銀行担当者が代わった際に、商品①について聞いたところ、当時の担当者はそのような説明はしていないし、私が保有しているのは商品②のみであり、商品①は存在していないと言われた。 ・ 私はB銀行支店独自の取扱いとして商品①が存在するのではないかと考えている。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行には、Aさんが主張するような、支店独自の取扱いをする金融商品は存在しない。 ・ 当行で金融商品を購入する際、その資金は顧客が当行に保有する預金口座から出金される扱いとしていることから、当行はAさんからの申出を受け、Aさんの全ての金融取引のデータと普通預金の入出金口座を突合する等して調査したが、商品①の購入に相当する資金移動を確認することはできなかった。 ・ また、当行は、Aさんに送付した取引残高報告書等の全データを確認したが、Aさんが当行担当者から見せられたと主張する書面や、Aさんがそれと誤認しうる書面を確認することはできなかった。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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、2025 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、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。

以 上