

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025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	2025年度(あ)第16号
申立ての概要	他の銀行から移管した投資信託について不十分な説明により損失額が拡大したことによる損失の補てん要求等
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、C銀行で購入した投資信託をB銀行に移管した後、B銀行担当者からの適切なアフターフォローがなかったことにより拡大した損失の補てんを求める。 私はC銀行で本件商品を購入したが、C銀行の対応に不信感を抱き、B銀行に移管した。その際、本件商品には評価損が発生しており、B銀行担当者からは、損失額を所定の金額内で収めるよう、解約のタイミングを見極めるという方針が示され、私もその方針に同意した。 その後、B銀行担当者に変更となり、後任のB銀行担当者から本件商品の損失が拡大していることや、保有し続けても損失が減少する可能性は低いとの説明を受けたため解約したが、当初のB銀行担当者から適切な時期に損失減少要因の見通しの説明や解約の提案がなかったことが判明した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、AさんがC銀行で購入した本件商品について、C銀行の対応に不満を持っていることを聴取し、当行における本件商品に対する対応を説明し、Aさんは本件商品を当行に移管するに至った。 当行担当者は、Aさんがタイミングを見て本件商品を解約するという意向であることを認識し、適切にアフターフォローをしており、当行担当者に変更になった際もAさんの意向について後任の担当者に適切に引き継いでいる。 本件商品の解約の判断はAさん自身が行うものであり、本件商品の保有継続はAさん自身の判断によるものであった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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12月18日及び2026年1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、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。

(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。

事案番号	2025年度(あ)第26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損失補償・利払い要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託で受け取れたはずの利息と発生した元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を案内され、専門家がバランスよく運用する商品で、利息がつき数年後に満期になる商品であるとの説明を受け、確定した利息が付く安心安全な商品と思い購入した。 ・ その後、本件商品は満期となったが損失が発生した。 ・ 私の投資意向は元本保証であり、そのことは相手方担当者がずっと引継ぎをしてくれていると思っていた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品のパンフレットの記載内容に関する説明を受けていないし、手数料に関する説明をされた記憶もない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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及び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。 ・ 当行は、Aさんがリスクの高い金融商品を好まないことは聴取しており、低リスクの本件商品を提案した。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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11月14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さんの属性をふまえると、本件商品がAさんの意向に沿った商品であったか疑問が残ること、Aさんが本件商品の具体的なリスクを実感できるだけの説明が尽くされ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。 ・ 2026年3月24日付けで和解契約書を締結した。

以上