

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	令和2年度(あ)第59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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 亡父CがB銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 Cは、当初定期預金に預け入れることを考えていたが、B銀行担当者から、本件商品は定期預金のような商品である等の説明を受けて、本件商品を購入するに至った。 Cは、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、C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、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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が、一部書面について行内記録で記載漏れや齟齬があることは認める。 当行担当者は、Cさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れ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	<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、2021年1月7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、本件商品の購入が十数年前のことであり、かつCさんも亡くなり、詳細については確認できないものの、保有金融資産や投資経験の確認が十分に行われていたか疑義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。 2021年4月27日付けで和解契約書を締結した。

(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	令和2年度(あ)第70号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた投資信託及び生命保険等の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した投資信託及び生命保険等の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勧められ、B銀行が勧める商品であるから良い商品だと思い、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の商品内容やリスクについて、B銀行担当者からの説明内容をあまり覚えていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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書面により、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、元本割れ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。 ・ Aさんから保有金融資産に関する申告内容の大幅な変更の申し出があったが、その経緯や具体的な金額について、Aさんに確認したか不明である。
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、2020年12月23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、高齢者であるAさんに販売するに当たり、Aさんの保有金融資産及び投資可能金額の確認を慎重に行うべきで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。 ・ 2021年6月4日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第79号
申立ての概要	相続手続の不備により解約に至っていない投資信託の値下がりによる損失の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、亡兄から投資信託を相続し、その解約手続のため、B銀行から求められた必要な書類を提出したところ、B銀行担当者から「必要書類はこれで全部です。これから手続を進めます。」との説明を受けたが、私が手続を行った日に解約されないまま、長期間放置されていたため、多大な損失が発生してしまった。

	<ul style="list-style-type: none"> 私が手続を行った日に本件商品を解約したものととして、今後解約する時点の償還額との差額の補てんを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者はAさんから必要書類を受領した際、本件商品の相続人が特定されていない以上解約手続はできず、Aさんには相続人特定後に相続手続を受け付けることを伝えている。 当行担当者は、当行本部からの指摘を踏まえ、Aさんに必要書類の追加提出依頼のために連絡したがつながらず、その後連絡を失念してしまい、Aさんに連絡するまで長期間経過してしまったことは認める。 ただし、本件商品の取引報告書を被相続人名義で送付しており、Aさんも確認しているためAさんは本件商品の解約手続が行われていないと当行に連絡する機会はあったこと、Aさんからは解約手続のための書類を受領していないこと等から、当行の連絡遅延と本件商品の損失拡大には因果関係は認められず、Aさんの申出に応じることはできない。
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、2021年3月11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さんは銀行からの資料の追加提出依頼に係る連絡がない以上、解約できないことが認識できないことから、連絡遅延と損失拡大に因果関係がないとはいえないこと、相続手続の進捗状況について、Aさんが十分に理解できるまで、B銀行担当者が説明できていたとはいえないこと等を指摘した。 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。 2021年6月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第80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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した投資信託の繰上償還に伴う元本割れ相当額の損失を補てんするよう求める。 私は、B銀行担当者から、本件商品は、基準価額が下落しても一定率の下落にとどまるものとして設計されており、安定的な商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 私は、基準価額が一定の水準に達した場合に繰上償還される商品との説明を受けていない。 私は、本件商品の基準価額が急落したときも、B銀行から直ちに連絡がなく、ようやく連絡があったときも継続保有していればいずれ回復するとの説明があったので、その説明を信用していたが、実際にはその後さらに価額は急落し、強

	制的に繰上償還されてしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続に関する相談のため来店したところ、預金として保有されている資金の運用の意向を確認したところ、Aさんが運用に興味を示したため、本件商品を販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産等を確認しており、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、元本割れリスク等について説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し本件商品の繰上償還の仕組みを丁寧に説明しており、Aさんも理解を示されていた。
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、2021年2月17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、本件商品の特色である繰上償還の仕組みについてAさんが理解できるほどの十分な説明が行われていなかった可能性があることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年5月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第84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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の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、本件商品は「組入企業のどこかが倒産しない限り元本保証」で、当該企業も大手企業であり、問題ないと言われたため、B銀行担当者を信頼して、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はあったが、金融に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対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書面により、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が本件商品について元本が保証される商品である旨や、組入企業のどこかが倒産しない限り元本保証である旨の説明を行った事実はない。 ・ 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やリスク等について説明しているが、為替ヘッジ対象通貨と円との金利差拡大時にはヘッジコストが増加し想定外の損失が発生することがあることを明確に説明しておらず、よりきめ細かく説明することが望ましかったと認識している。
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、2021年3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、B銀行に対して、本件商品のリスクについてAさんに説明しているものの、Aさんが為替ヘッジの想定コストを理解できるほどの説明が行われたかについては疑問が残り、もう少し慎重に説明を行う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。 ・ 2021年6月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第93号
申立ての概要	説明不十分で非課税枠外で購入させられた投資信託の解約返金請求
申立人の属性	個人(60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について、NISA非課税枠での購入を希望していたにもかかわらず、当該年の非課税枠についてロールオーバー分の非課税枠は利用できないとの説明がなかったことから、特定口座での購入分については取消することを求める。 ・ 私は、B銀行から本件商品を購入したが、購入時にNISA非課税枠で購入する旨をB銀行担当者に伝えており、担当者からロールオーバーにより非課税枠での購入は出来ないとの説明はなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんと継続的に投資信託取引を行っていたところ、Aさんから、以前購入した本件商品について、再度購入希望があり、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、AさんがNISA非課税枠を利用して購入する希望があることを認識していたが、取引残高報告書で非課税枠を通知するなどしていたため、特段の説明は行わなかった。 ・ Aさんは本件商品の購入にあたっては、タブレット端末を利用して行っているが、タブレット画面には当該利用残高が表示され、その利用残高について確認しないと購入手続きができないようになっているため、非課税枠の利用可能限度額についてAさんは十分に認識していた。
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、2021年3月

	<p>3日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが本件商品をNISA非課税枠を利用して購入する旨の希望を持っており、B銀行担当者もそのことを認識していたことから、本件商品の購入取引において非課税枠の利用可能残高の情報は顧客にとって重要な事項と考えられるため、B銀行はAさんに具体的に説明すべきで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。 ・ 2021年4月28日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和2年度(あ)第96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契約取消要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私が、B銀行で購入した投資信託の契約取消しを求める。 ・ 私は、元本割れリスクのある商品を購入する意向はなかったが、B銀行担当者に勧められるまま本件商品を購入した。その際、投資信託の契約であることを理解できていなかった。 ・ 私は、本件商品の購入に当たって、B銀行担当者から商品内容、元本割れリスク等についての説明は一切受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、年金受取口座指定のお礼のためにAさん宅を訪問した際に、資産運用について説明し、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したことから、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書面により、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、元本割れ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	<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、2021年3月8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さんは従前から金融商品の勧誘を断っていたにもかかわらず、本件商品の提案を行ったことは適切な対応とはいえないこと、また、Aさんが商品内容、リスク等の説明を十分理解できたかの確認がなされていたか甚だ疑問であ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。

	・ 2021 年6月4日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第101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元本割れ相当額の損失補てん等の要求
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"> ・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失補てん等を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から長期で保有していればマイナスを補える商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、商品の内容や元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、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書面により、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商品内容、元本割れリスク等について説明を行っている。しかしながら、新型コロナウイルス感染症等の突発的な事象による相場下落を見込んだ説明はできていなかった。
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、2021年3月12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さんが本件商品の元本割れリスクを理解できるまでの説明やAさんの投資意向の確認が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年6月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第102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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、定期預金への預入れを希望していたが、B銀行担当者から3年保有していれば損することはないと勧められて、本件商品のリスクについて把握せずに、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、手数料等について

	て十分な説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対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書面により、Aさんの投資意向等を確認しており、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、元本割れ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	<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、2021年3月12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、保有金融資産の確認が不十分であったこと、Aさんが本件商品の元本割れリスクを理解できるまでの説明を行ったとはいえないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年6月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第103号
申立ての概要	亡母に対して説明不十分で販売した投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求及び遺言信託契約に係る手数料の返還要求
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"> ・ 亡母CがB銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん及び遺言信託契約に係る手数料の返還を求める。 ・ Cは、預金に関する手続と思い書類を記載したと言っており、取引内容を理解せずにB銀行担当者に勧められるまま繰り返し投資信託を購入、売却していた。 ・ Cの相続人は私1人であり、Cは私以外に財産を贈与する意思はなかったことから、遺言信託契約は必要なかったと考える。 ・ Cは認知症と診断されてからも、B銀行から勧誘を受け、本件商品を購入しており、当時70歳を超えていたCに対して本件商品を販売することも適切でなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産運用、遺言書作成の相談を受け、本件商品を提案したところ、C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、Cさんからの聴取及び所定の書面により、Cさんの投資意向、保有金融資産、投資経験、遺言内容等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断したが、一部書面について齟齬があることは認める。 ・ 当行担当者は、Cさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割

	<p>れ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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんが認知症と診断されたことを把握しておらず、認知能力に問題はなかったと判断している。遺言信託契約の締結に当たっても、公証人による意思確認を行っている。
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、2021年3月5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、高齢であったCさんに投資信託の運用状況等を説明し、Cさんの投資意向やその変化等を把握した上で投資信託の販売に至ったか記録に残されておらず、適合性の確認が十分に行われていたか疑義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。 ・ 2021年6月11日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第107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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の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「私も購入し、利益が出た商品である。」と執拗に勧誘を受け、その説明を信用し購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに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書面により、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ものの、Aさんの年収については、具体的に把握できていない。 ・ 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、元本割れ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	<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、2021年3月15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、高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの保有金融資産等の確認をもう少し慎重に行うべきであ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。 ・ 2021年6月21日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第111号
申立ての概要	説明不十分で非課税枠を使えなかった投資信託に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した投資信託について、非課税口座についての十分な説明がなされなかったことから非課税枠を利用できず、課税口座での購入となったため、これが非課税口座扱いとなった場合の差額について補てんを求める。 ・ B銀行において、非課税口座の開設が必要であるとは聞いていたが、本件商品の申込みと必ず同時にする必要があるとは聞いていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者がAさんの非課税口座の開設状況について確認した際に他行で開設しているとの申出があったため、当行において開設するには他行の非課税口座を廃止するを行った上で、当行での開設が必要であることを説明したが、Aさんからは当行において非課税口座を利用する意向は示されなかった。 ・ 当行において顧客が非課税口座開設を希望する場合は、非課税口座を利用する上での注意点を説明するように定めているが、Aさんからは非課税口座の利用希望がなかったため、説明は行っていない。
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、2021年4月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ Aさんからは、損失を負担してまで本件商品を解約したくなく、このまま運用を継続したいとの意向が示されたため、あっせん委員会は、あっせん案を提示せず、2021年4月26日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第112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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託の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、本件商品は「組入企業のどこかが倒産しない限り元本保証」で、当該企業も大手企業であり、問題ないと言われたため、B銀行担当者を信頼して、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はあったが、金融に係る知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対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書面により、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。 ・ 当行担当者が本件商品について元本が保証される商品である旨や、組入企業のどこかが倒産しない限り元本保証である旨の説明を行った事実はない。 ・ 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やリスク等について説明しているが、為替ヘッジ対象通貨と円との金利差拡大時にはヘッジコストが増加し想定外の損失が発生することがあることを明確に説明しておらず、よりきめ細かく説明することが望ましかったと認識している。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、2021年3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、B銀行に対して、本件商品のリスクについてAさんに説明しているものの、Aさんが為替ヘッジの想定コストを理解できるほどの説明が行われたかについては疑問が残り、もう少し慎重に説明を行う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。 ・ 2021年6月2日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第115号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な対応により購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した投資信託の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勧められ、あまり乗り気ではなかったが、任せてほしいと言われたので、B銀行担当者を信頼して購入するに至った。 ・ 私は、本件商品にリスクがあることはある程度分かっていたが、B銀行担当者から本件商品の内容やリスクについての説明はほとんど受けていない。 ・ 私は、B銀行担当者に言われるがまま、短期間に本件商品の売買を繰り返していた。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を勧めたところ、Aさんが興味を示し購入を希望したため販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんの投資経験や余裕資金での運用等を確認していたが、あまり乗り気ではなかったAさんに対し、本件商品の販売を短期間に繰り返し行っており、行内ルールに反する対応をしていたことは認める。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品の販売当初は、本件商品の内容や元本割れリスク等について、所定の資料を用いて説明を行っていたが、Aさんから当行担当者に任せるとの発言があったことから、Aさんは詳細な説明を聞くのが煩わしいと感じているとらえ、大まかな投資対象や手数料のみを説明するようになった。 ・ 当行としては、当行担当者の行為は、法令違反とまでは言えないものの、当行の定める販売方針や、販売に関する行内ルールに適合するものではないとの認識である。
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、2021年4月23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さんの投資意向、保有金融資産及び同資産に占めるリスク性資産割合の確認等を十分に行わないまま、短期間に本件商品の販売を繰り返し行ったことや、本件商品の重要事項のかんりの部分の説明を省略する等、説明義務がほとんど果たされていないことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年6月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第116号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国債券及び投資信託の元本割れ相当額等の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した外国債券により生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求めるとともに、同行から購入した投資信託についてインターネットバンキングで購入した方が手数料が安価になる旨の説明がなかったことから、購入時に支払った手数料とインターネットバンキングで購入していた場合の手数料との差額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行で資産運用商品の紹介を求めたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められた。 ・ 私は、本件商品申込直後に、キャンセルの申出をしたが、キャンセルできないと言われ購入するに至ったが、実際にはキャンセルできたことが後から判明した。 ・ 私は、B銀行担当者から、インターネットバンキングで本件商品の価格や残高を確認できるとの説明を受けたが、店頭販売に比べてインターネットバンキングで購入した方が手数料が安いことのご案内がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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さんから本件商品の契約直後に、キャンセルの申出を受け

	<p>た事実はなく、キャンセルの可否についても極めて例外的な場合に限り認められる旨を説明している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからインターネットでの取引を希望する旨の申出はされていなかったため、店頭において所要の説明その他の事務手続を行ったもので、顧客からインターネットでの取引を希望されれば、手数料を含めて適切に説明を行っている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打切り】</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、2021年5月28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	令和2年度(あ)第126号
申立ての概要	不適切な対応で解約できなかった投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に投資信託の解約を申し出たが、担当者が解約手続を怠り、損失を被ったので、その補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から勧められるままに長年にわたって投資を行っているが、本件商品のことはよくわかっていない。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の運用状況の報告を受け、口頭で解約を依頼し、その解約時期はB銀行担当者に一任すると伝えたが売却されていなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前に、別の商品についてB銀行担当者に口頭で解約を依頼したことがあったため、本件商品も口頭で解約の依頼ができるものと認識していた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、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書面により、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、元本割れ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。 ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約の意思表示を受けた事実はなく、解約のための書面も受領していない。前の商品については、Aさんから解約の意向を受け、所定の解約申込書を徴求したうえで受け付けている。
あっせん	【事情聴取前に申立て取下げ】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2021年5月11日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	令和2年度(あ)第142号
申立ての概要	不十分な説明により負担させられた投資信託に係る税金の支払請求
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に係る税金の支払を求め。 ・ 私は、B銀行担当者から、特別分配金発生時に個別元本から特別分配金を控除した金額が、その後の個別元本となることについて説明を受けておらず、売却益が想定していた額を上回ったため、その想定を超える部分に対して税を負担することとなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、資料の保存期間を取引日から10年としているため、書面は廃棄してしまっているが、当行担当者は、目論見書等の所定の資料を用いて、本件商品の内容、収益分配金の性質について説明を行うこととしているので、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ Aさんは、すでに本件商品を解約しており、利益が出ている。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、AさんがB銀行に対し本件商品の説明義務違反を理由とする損害賠償を求める事案であるが、Aさんは本件商品の売却により分配金収入も含めると運用益を得ており、Aさんの請求内容も売却益が想定を上回ったとするものであるから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)に該当し、また、本件商品の購入から長期間が経過しており、証拠により事実の確認をすることが著しく困難であるため、同条の1項5号(当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2021年5月24日付けであっせん手続を終了した。

以上