資料１－３

平成 23 年 6 月 23 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 23 年度第 1 回）
報道発表資料（抜粋）　http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20110623_3.pdf

【事案 12】投資信託の販売時の説明に関する紛争

１．事案の概要
＜申請人の主張＞
10 数年前から取引をしていた相手方の担当者から、安全性が高い商品だと説明され、平成 18 年に投資信託商品を約 1,000 万円で購入した。翌年には、さらに勧誘されて、別の投資信託商品を 1,000 万円で購入した。
しかし、リーマンショック以後、大幅に価格が下落した。また、途中で解約ができなくなったので、損失が大きくなってしまった。
これらの投資信託商品（以下、これらをあわせて「本件商品」という。）は、担当者から、リスクの説明等がなされていれば購入していなかった。本件商品の代金の全額約 2,000 万円を返還するか、損失約 1,200 万円（平成 22 年 3 月末現在の本件商品の価格と購入代金との差額）の補償を求める。

＜相手方の対応＞
和解の仲介の手続に応じる。
しかし、当社担当者は、申請人に対して安全性が高いとは説明しておらず、公社債投信の預け替えとして勧めたことはないため、申請人の請求には応じられない。

２．手続の経過と結果
申請人から、契約当時の状況および契約に至る経緯、相手方からは本件商品の内容、契約当時の説明内容および契約に至る経緯等について聴取を行った。
申請人によれば、10 数年前から安全性重視を伝え、相手方の担当者のアドバイスで貯蓄同様な商品として公社債等を中心に投資を行ってきており、本件商品の勧誘を受けた際も、安全性を強調され、株や債券が暴落しても大丈夫であるとの説明を受けたとのことであった。また、本件商品の購入にあたって、相手方はパンフレットのコピーを送付したにすぎず、リスクの説明もなく、目論見書の交付を受けていないとのことであった。
これに対して、相手方は、安全性が高い商品であるとは説明しておらず、パンフレット

に基づいて説明する中でリスクについても述べていると主張した。また、目論見書は申請人に送付したとのことであった。ただし、相手方は、本件商品を販売する際、投資確認書等は備えておらず、リスクに関する理解につき書面では確認をしていないとのことであった。また、顧客の資産状況等に関する情報に関しては、顧客に対して顧客カードを送付し、返送を依頼して管理しているが、申請人からは返送がなかったため、申請人の資産や投資金額の出自等については確認できていないとのことであった。

両当事者の主張を踏まえ、仲介委員より相手方に対して、両当事者の事実に関する主張には大きな隔たりがあるものの、①申請人の職業、資産やこれまでの運用状況等を勘案すると、本件商品の販売は適合性の原則に照らして問題があるのではないか、②本事案のように複雑な商品を販売する際には、商品内容を説明するのに適切な担当者が重要な事項に関する説明をし、投資確認書等により当該商品、特にそのリスクに関する消費者の理解を確認した上で販売するべきではないかとの指摘がなされた。

これに対して相手方は、営業担当者が本件商品の資料を申請人に送ったことは事実であるが当社でこのような商品を取扱っている程度の紹介であった、積極的な勧誘を行ってはおらず、資料を見て申請人が購入の申込みをした。二回目の購入については、一回目の運用開始後に申請人から同様の商品が出たら教えてほしいとの依頼があったなどの事実を主張した。また、顧客カードの返送を改めて求めなかったことや、顧客カードの情報更新を行わなかったことは認めた。申請人のそれまでの投資に際しての応対や社会的地位などから、適合性の原則に問題があるとは考えなかった。また販売時の説明内容に関して、公社債投信に類似した商品であるとの説明は行っておらず、問題があるとは認められない旨述べ、当事者間の主張には大きな隔たりがみとめられた。

その後も数回の期日を重ねて事実確認等を行い、相手方の営業担当者から直接事情聴取も行ったが、事実認識の隔たりは埋まらず、仲介委員は、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

なお、仲介委員から相手方に対して、本事案において違法な行為は見られなかったが、商品の販売にあたっては、①適合性に関して営業管理職が営業担当者をより適切に管理することが望ましい、②本件商品はデリバティブを組み入れた商品であるが外形的には投資信託であるために、デリバティブを取り扱うことができない者によっても販売可能であるが、そのような状況は改善の余地がある（注）、③本事案では、本件商品のみの資料が送付されたとのことであるが、消費者が自身で比較して選択をする上では、複数の商品に関する資料を併せて送付することが本件のようなトラブルの防止になるのではないか、との意見を相手方代理人に伝えた。

（注）現在、本事案における相手方は、全ての営業職員に対して第一種外務員資格の資格取得を奨励する等の対応を行っているとのことである。