

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 年度第 4 四半期）
外貨建・仕組預金関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	28年度(あ)第49号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組預金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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・私は本件商品の申込み以前に、同じ商品内容の仕組預金を保有しており、満期時には満期金を円建てで受領していた。 ・今般、B銀行から、同じ商品性であるとの説明を受け本件商品を購入したが、満期時に外貨で返還されてしまい、元本割れとなってしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対し、Aさんが保有していた仕組預金が満期になることから、Aさんからの聴取及び所定の書面により保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、本件商品を勧誘し販売するに至った。 ・本件商品は、為替相場の影響を受け、判定日における為替相場の状況により、円建てまたは外貨建てで満期金が支払われるのかが確定するものであるが、Aさんが今般購入した本件商品については、結果的に外貨建てで満期金が支払われたことによって元本割れとなってしまった。 ・当行担当者は、本件商品の説明資料に基づき、本件商品の商品内容及び為替相場が変動した場合の元本割れリスクについて十分に説明しており、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、平成 28 年 11 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銀行に対して、本件商品の商品内容や満期時の受取通貨が為替レートの変動により変更されるという特性について、所定の資料に沿って一通りの説明はなされているものの、以前同種の商品により利益を得ていたAさんに対して元本割れリスクを実感できるだけの説明が十分になされ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。 ・平成 29 年 1 月 5 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	28年度(あ)第57号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨定期預金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銀行で購入した外貨定期預金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、利息のよい外貨建ての商品であるとして外貨建て個人年金保険の勧誘を受け、当該保険商品を購入するには本件預金を契約し一定期間預け入れておく必要があると説明された。 ・私は、本件預金を契約したが、その後不安になり解約した。その結果、元本割れが生じてしまった。 ・私は、本件預金の契約より前に投資経験が豊富にあったわけではない。 ・本件預金に係る説明は短時間しかなされず、商品内容を十分に理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行に保有していた預金について運用相談を受け、当時金利優遇キャンペーンを行っていた本件預金を提案したところ、Aさんが購入の意向を示したため、販売するに至った。 ・本件預金は外貨建て個人年金保険を購入するための条件となるものではなく、商品のひとつとしてAさんに勧誘したにすぎない。 ・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、保有金融資産額及び投資経験等を確認しており、本件預金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預金の内容及び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、平成28年12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、Aさんの投資意向の確認が不十分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。 ・平成29年2月6日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第65号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨預金の元本割れ相当額の損失補てん要求等
申立人の属性	個人(50歳台)

<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した外貨預金を解約し、元本割れ相当額等の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者に、元本割れリスクのない商品を希望していたところ、本件商品を紹介され、購入に至った。私は当時、急いでおり時間がなかったため、B銀行担当者に言われるがまま必要書類の記載を行った。商品内容の説明もよく理解していなかった。 ・後日、契約当日に配布されていなかった確認書があることや、自分が記載せずB銀行が補完した書類があることが判明した。このようなB銀行の手続は非常に不十分なものであったと認識している。
<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さんから運用相談を受けていたところ、キャンペーン中であった本件商品を提案し、販売に至った。 ・当行担当者はAさんに対し、手数料、元本割れリスクを含め商品内容を説明していたが、Aさんからは元本割れリスクがない商品がよいとの発言はなかった。 ・当行担当者は、Aさんの投資意向、投資経験、金融資産等を確認し、商品内容の説明を行った。しかし、必ずしも元本割れリスクにかかる説明は十分とはいえないことが、必要な書面交付等において不適切な面があったことは認める。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<p>【申立受理 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、平成 28 年 12 月 27 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さんに対し、元本割れリスク、手数料等について、十分な説明がし尽されていたとはいえないこと、必要書面の不交付があるなど、極めて不適切な面があったことを指摘した。 ・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。 ・平成 29 年 3 月 2 日付けで和解契約書を締結した。

以 上