

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	令和元年度(あ)第66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(80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、定期預金が満期を迎えたため、B銀行担当者から自宅で本件商品の提案を受け、B銀行を信用し、言われるがまま本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品に為替リスクがある旨の説明は受けておらず、説明があれば購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、本件商品の内容、為替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、2019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さんが本件商品の元本割れリスクを理解し実感できるまでの説明やAさんのリスク許容度の確認が十分であったとまで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。 ・ 2020年3月3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	令和元年度(あ)第70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(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、過去に証券会社との間で行った投資信託取引の経験から、リスク商品を購入する意向はなかったが、B銀行担当者から、損はしない、必ず儲かると繰り返し言われたため、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、本件商品購入前に、証券会社との間で投資信託取引の経験はあったが、外貨の取引を行った経験はなかった。 ・ 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、為替手数料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さんの意向を確認した上で、本件商品を含む複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の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、為替手数料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、2019年12月19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さんの投資経験に配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討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。 ・ 2020年3月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第75号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた外貨預金の損失補てん要求
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銀行で預入した外貨預金の損失の補てんを求める。 ・ 私は、株式や投資信託の保有経験があったが、本件商品の経験や知識は乏しかった。 ・ 私は、本件商品の購入は断ったが、B銀行担当者は、私の承諾なしに本件商品を購入しており、購入から約1年後に初めて約定されていたことを認識した。

	B銀行担当者から、本件商品に係る為替手数料等の説明を受けた記憶はない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示された。 ・ 当行担当者は、Aさんとの取引及び聴取等により、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。 ・ 本件商品の販売後、当行担当者とAさんとの電話のやり取りに鑑みれば、Aさんは本件商品の購入を認識していたはずである。 ・ 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、元本割れリスク、為替手数料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、2020年1月30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さんが高齢者であることを踏まえた説明や意向の確認が十分ではなかった疑いが残ること、本件商品がAさんのニーズに合致していたかどうか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2020年3月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第85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"> ・ B銀行で申し込んだ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、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクや為替手数料について、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さんから資産運用の相談を受け、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元本割れリスクや為替手数料等について説明を行っているが、具体的な為替手数料の金額

	は伝えていなかった。
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、2020年2月20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	令和元年度(あ)第86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	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で申し込んだ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、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクや為替手数料について、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さんから資産運用の相談を受け、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元本割れリスクや為替手数料等について説明を行っているが、具体的な為替手数料の金額は伝えていなかった。
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、2020年2月20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