

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第3四半期）

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142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円貨払込金額の返還請求
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銀行で申し込んだ外貨定期預金の円貨払込金額の返還を求める。 ・ 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、本件商品はインターネットバンキングで取引できると説明を受けたが、実際には取引できなかった。正しい説明を受けていれば、本件商品を購入することはなかった。
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、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さんからの聴取により保有金融資産額を推定しており、保有金融資産の把握が正確ではなかった。 ・ 本件商品のインターネットバンキングの利用可否について、当初誤説明をしたことは認めるものの、当行担当者は契約当日に訂正の連絡をし、事後対応を含め適切に提案しており、Aさんは了解している。
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7月9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さんのインターネットバンキングの利用意向を十分に踏まえた対応であったか疑問が残ること、保有金融資産の確認が不十分で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銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、Aさんがあっせん案の前提となる条件である本件商品の解約を履行しなかったことから、2020年10月20日付けで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	令和元年度(あ)第155号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた仕組預金の中途解約に伴う違約金相当額の補てん要求
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銀行で契約した仕組預金の中途解約に伴い発生した違約金の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に指示されるまま、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、特に中途解約ができないこと、中途解約した場合には違約金が発生すること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、特に中途解約ができないこと、中途解約した場合には違約金が発生すること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7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、高齢者かつ金融知識が豊富とはいえないAさんが本件商品の内容や中途解約時の違約金の取扱い等について十分理解できるだけの説明が尽くされた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さんが支払った違約金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10月1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156号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた仕組預金の中途解約に伴う違約金相当額の補てん要求
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銀行で契約した仕組預金の中途解約に伴い発生した違約金の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に指示されるがまま、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、特に中途解約ができないこと、中途解約した場合には違約金が発生すること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、特に中途解約ができないこと、中途解約した場合には違約金が発生すること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7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、高齢者かつ金融知識が豊富とはいえないAさんが本件商品の内容や中途解約時の違約金の取扱い等について十分理解できるだけの説明が尽くされた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さんが支払った違約金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10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19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(50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定期預金の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、金利優遇キャンペーン中であり、分かりやすい商品であるとして、本件商品の商品内容、為替リスク、元本割れリスク等について十分な説明を受けずに、本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・ 私は、これまで金融商品への投資経験はなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから運用の相談を受け、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、販売に至った。 ・ 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、為替手数料相当額等の説明を行っているが、損失の可能性について、具体的な金額を示して説明を行っていなかった。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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9月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の把握が十分であったとはいえないこと、投資経験が乏しいAさんに対して、本件商品の損失の可能性について具体的な金額を示す等により丁寧な説明を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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2020年10月27日付であっせん手続を終了した。 |
|--|--|

以上