

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第1四半期）

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	2022年度(あ)第50号
申立ての概要	意図しない外貨預金の円転により購入させられた投資信託の原状回復要求
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銀行で保有していた外貨預金を円転し投資信託を購入したが、当該円転は私の意向と異なる取引であるため、投資信託の原状回復を求める。 ・ 私は、B銀行で保有していた外貨建投資信託を解約し、当該解約金を使う予定であったが、その予定がなくなったため、外貨普通預金に預けていた。 ・ その後、B銀行担当者から電話があったので当該解約金の運用相談をしたところ、投資信託商品を案内され良い商品と思ったので、当該解約金の分だけ購入しようとしたところ、B銀行担当者は、私が保有する外貨普通預金全額を円転し、投資信託の購入に充ててしまった。 ・ 投資信託の購入手続について、私は当該解約金の分だけ購入すると思い込んでいたので、B銀行担当者に言われるままに金額を記入してしまい、その金額の正確性を確認しなかった点は、私自身に責任がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから当該解約金の運用相談を受け、投資信託を提案したところ、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さんが保有する外貨預金に為替差益が出ていたことから、当該解約金を含む外貨普通預金全額の評価額を示したうえで、全額を円転するかどうか尋ねたところ、全額解約するとの意向が示されたため、所定の方法により、外貨普通預金全額を円転し、投資信託を購入する手続を行った。 ・ 当行担当者は、Aさんが投資信託を購入するに際し、当該解約金を含む外貨普通預金全額を円転するかどうかという認識でAさんに意向を確認しており、当該解約金と当該解約金以外の外貨預金分のそれぞれの金額を明示しての意向の確認はしていない。
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、2023年2月21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さんの意向の確認が十分でなかったことを指摘する一方、Aさんに対しても、Aさん自身が意図する金額での取引で

(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。

	<p>あるかどうかの確認が十分でなかったことを指摘した。</p> <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。 ・ 2023年4月25日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第68号
申立ての概要	条件付き外貨定期預金の満期日前解約に係る清算金の説明が不十分だったことにより生じた損失の補てん要求
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"> ・ 私は、B銀行に預入していた外貨定期預金について満期前解約を申し出たところ、B銀行担当者から満期日までの期間が短くなるほど清算金が減少するとの説明を受けたため、約半年後に改めて解約を申し出たところ、より多額の清算金がかかることとなった。私はB銀行担当者の誤った説明により解約時期を先延ばしにしたのであり、当初の解約申出が受け入れられていれば清算金額が増えることはなかったのであるから、当初解約申出時の清算金と実際に解約した際に私が負担することになった清算金の差額の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品は原則満期前の解約が認められず、満期前に解約すると清算金が生じることは理解していたが、具体的にどのような算定方法によって清算金が算出されるかについて、B銀行担当者から説明を受けていないし、理解もしていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが希望したため、契約を締結し預金の受入に至った。その際に、本件商品は原則満期前には解約できず、満期前に解約を行う場合には清算金が生じることの説明を行っている。 ・ 当行担当者は、商品説明書を用いて清算金の仕組みを説明しており、当初の解約申出時にも、再度説明している。当初申出時に、Aさんが「満期が近くなるほど清算金の負担は減ると理解した」と述べていたが、当行担当者は、その理解は間違っていると訂正し、清算金は毎日変動し、状況によっては現在よりも清算金が増える可能性がある旨を説明している。
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、2023年5月18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