

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	23 年度(あ)第4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(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品には元本割れのリスクがあることは理解していたが、商品性について誤った理解をしており、本件商品のリスクは私の理解よりも大きなものであった。 ・B銀行担当者から資料を用いながら、一定程度の時間でいくつか不明点の質問をしながら、本件商品の説明を受けたものの、十分な理解はできなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは円定期預金を目的として来店したが、当時、当該円定期預金と同時に本件商品を購入することにより、特典がつくキャンペーンを行っていたため、本件商品を勧めた。 ・当行担当者は、Aさんには株式の投資経験があり、元本割れリスクがあっても、低リスクであれば許容できるといった発言があったため、本件商品の提案ができると判断した。 ・当行担当者は、本件商品の内容及び元本割れリスクを、説明資料を用いて説明した。Aさんは本件商品の商品性について正しく認識していたと考えている。
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 23 年 7 月 26 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さんに本件商品のリスクを正確に理解させるまでの説明が十分にな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銀行が本件商品の損失の一部をAさんに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。 ・平成 23 年 10 月 25 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 34 号
申立ての概要	本人の了解なく締結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

(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。

	要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で配偶者が私名義で締結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。 ・B銀行とは数十年間の取引であるが、これまでB銀行窓口を訪れたことはなく、また、私自身はB銀行担当者との面識はない。 ・私は、配偶者に通帳と印鑑の管理を任せていたものの、本件の商品購入のような新たな定期の取引を開始することについて代理権は与えておらず、配偶者はそのことをB銀行担当者に伝えている。 ・配偶者は、本件預金の販売用資料の交付及び説明を受けていなかったとのことである。代理権のない配偶者を相手に、本件預金を販売したB銀行に落度があり、違法な手続である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当時の本人確認法の下、当行は、面談を行った上で、本人が手続を行うこととしていたが、Aさんに対して、当該手続が徹底されていなかったことは認める。 ・当行の販売ルールは販売用資料の重要事項を読み上げ説明を行うこととしており、当行担当者は当該資料の各項目を指し示しながら、Aさんの配偶者に説明を行った。 ・しかし、契約者本人に対して契約締結についての意思確認を行っていない。 ・本件紛争を解決するため、あっせん委員会からの提案を受ける用意はある。
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23年9月13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、代理権の確認及び本件預金契約締結における意思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さんの損失額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23年11月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第52号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた仕組預金の元本割れ相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(80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の補てんを求める。 ・円定期預金に預けるためB銀行に出向いたところ、定期預金より良い商品があると本件商品の勧誘を受けた。 ・B銀行担当者に対し、証券会社との取引で損失を被った経験があり、安全な金融商品を希望していることを伝えている。 ・私は、本件商品は元本割れのリスクはないものと認識していた。申込書等の押

	印及びレ点チェックは私が行ったものであるが、詳細な説明は受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの来店目的について、複数の取扱商品を説明したとの記録が残っており、Aさんが、円定期預金だけを希望したものではない。Aさんが本件商品と円定期預金の金利を比較し、自分にとって有利なものとして本件商品を購入したと認識している。 ・説明内容及び時間についての詳細な記録は残っていないが、本件商品のリスク等の説明を一定程度行っており、問題はないと考える。また、Aさんの理解力の確認や商品の説明等を行った記録が残っている。 ・説明義務においても法的問題はなかったと考えるが、あっせん委員会からの指摘があれば、持ち帰り検討する。
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23年8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、一通りの説明を行い、Aさんがリスク等をある程度理解していたものの、Aさんが十分理解し尽くせるほどの説明があったことが不明であること、Aさんが当初希望した円定期預金から本件商品に移行した理由が明確ではないこと等を問題点として指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が本件商品の損失の一部をAさんに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。 ・平成23年10月12日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第53号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨預金及び外貨建個人年金保険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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した外貨預金及び外貨建個人年金保険による元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者に本件保険を購入する依頼をしたが、知らない間に本件預金を作成されていた。本件保険を購入できたのは、当初の依頼から約1年後になってからである。また、本件保険購入の際には、知らない間に本件預金の満期金に新たな資金を追加させられていた。当初の依頼どおりに本件保険を購入していれば、損失は大きくならなかったはずである。 ・当初の依頼どおりに本件保険を購入した場合との損失の差額等の補てんを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金は、当行から勧誘したものではなく、Aさんが当行に来店し、手続されたものである。この時点では、まだ本件保険の取扱いを開始しておらず、本件保険を申し込んだというAさんの主張は成り立たない。また、Aさんが本件預金を知

	<p>らない間に作成したと主張する当行担当者は、本件預金を作成した店舗には在籍しておらず、この点でもAさんの主張は成り立たない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件保険の販売当時は円高が進行していたため、本件預金に為替差損が生じていた。そこで、本件保険満期時の損益分岐点をより円高方向に設定するために資金を追加する方法があることを提案したところ、Aさんが自らの判断で資金を追加した上で、本件保険の申込みを行ったものである。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 23 年 10 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	23年度(あ)第56号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた特約付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(90歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で締結した特約付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。 ・私は株式を預金代わりに数十年にわたって購入してきた経験があるものの、売却したことはなく、リスク商品についての知識に乏しい。 ・本件預金の契約当時私は 90 歳を超える年齢であり、金融商品を理解できるはずがない。 ・本件預金の契約時に、B銀行担当者から家族の同席を求められたり、持ち帰って検討するように促されたりすることはなく、いわれるがまま契約させられた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが定期預金の金利に不満を持っており、当行担当者に、定期預金以外の商品の説明を求められたことから、本件預金の勧誘に至ったものである。 ・Aさんは当時 90 歳を超える高齢者であったものの、Aさんには本件預金と同様の商品の経験もあり、Aさんは当時も株式の購入をしていたこと、多額の預金と株式を保有しており、本件預金の原資が余裕資金であることが明らかであったことから、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件預金の説明を丁寧に行った。Aさんは金融商品に対する理解力もあり、本件預金についても十分に理解していた。 ・Aさんに対して、家族の同席及び持ち帰って検討することを勧めたが、Aさんが当日の契約を強く希望したため、当行役席者がAさんの理解度を確認し、当日中の契約に至った。
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 23 年 8 月

	<p>30日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが90歳を超える年齢であったことを考慮すると、その理解力について疑義をもたざるを得ず、家族の同席や持ち帰りの検討を強く促す等、より慎重な対応が望ましか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さんに対して一定の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。 ・平成23年11月15日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第77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損失相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(80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の補てんを求める。 ・私は、本件商品以前に株式や国債を購入したことがあるが、外貨預金の経験はない。またB銀行に出向いた当初の目的は投資信託の購入である。 ・私は本件商品に関する説明をB銀行担当者から受けた記憶がなく、また説明資料も見ただけで、本件商品は定期預金であると認識していた。 ・本件商品申込書の確認事項欄をB銀行担当者が読み上げることはなく、私は小さな字を読むことが難しかったため、記載の内容を理解していなかった。 ・取引確認書は、本件商品購入から約1年後になって初めて郵送されてきた。確認書を改めて見ると、本件商品を定期預金だと考えていた私の認識と異なる記載があったため、B銀行に問い合わせをした。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の行内記録によると、本件商品は当行から勧めたものではなく、Aさんが本件商品のパンフレットを持参のうえ、当行に来店し、販売に至ったものである。 ・Aさんは本件商品の契約日にAさんの親族名義で投資信託を購入していることから、本件商品の元本割れリスクについて理解できる顧客であったと認識している。 ・当行担当者は、本件商品の内容および元本割れリスクを、説明資料を用いて丁寧に説明を行い、その後役席者が改めてAさんと面談をし、本件商品への理解度を確認した。 ・取引確認書は本件商品の販売直後に送付しており、Aさんが主張している1年後の送付というものは事実と反する。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する準備はある。
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23年8月4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、一定の説明をAさんに対し行っているが、Aさんの当時の年齢を考慮すると、十分な理解に達していたか疑問が払拭できな

	<p>いこと、B銀行担当者によるAさんの理解度の確認も必ずしも十分とはいえないということの問題点として指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに一定の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。 ・平成 23 年 10 月 11 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第168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銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の補てんを求める。 ・B銀行からのダイレクトメールに本件商品の記載があり、本件商品は元本保証の定期預金であるという認識でB銀行に電話を架け、本件商品の説明を受けた。 ・B銀行担当者から、本件商品には元本割れの危険性があると明確に説明されておらず、具体的な損失額の説明もなかったため、元本割れの危険性があるとは理解できなかった。 ・電話のみで購入手続きがすべて完了し、また短時間のやりとりであったため、本件商品について冷静に検討する時間がなかった。 ・私は、リスク商品を購入した経験がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、FAXにより本件商品の説明資料を送付し、当該資料を用いてAさんに本件商品の商品性及び元本割れの危険性について説明した。 ・Aさんが当行へ電話を架けた当初は、本件商品の商品性について誤認していたかもしれないが、当行担当者の説明によって理解されたと認識しており、このことは、記録された当行担当者とAさんとのやりとりによって確認できる。 ・当行担当者は、本件商品の原資が、余裕資金であることを確認した。
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 23 年 10 月 7 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さんの本件商品へのニーズの確認が十分であったとは言えず、リスク商品の購入経験がないAさんに対して電話取引により販売するに当たっては、より慎重に理解度の確認を行うことが望ましか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さんに対して一定の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。 ・平成 23 年 12 月 13 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第173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。 ・本件預金は、B銀行担当者から必ず利益が出ると言われ、為替リスクについての説明なく購入したものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件預金以前に当行において外貨建ての商品を含め複数のリスク商品を購入している。また、当行担当者はAさんから他行での外貨定期預金の経験を聴取していることから、Aさんは為替リスクを理解していたと認識している。 ・当行担当者は、Aさんに対して所定の資料を用いて本件預金を説明しているが、必ず利益が出るといった断定的な説明は行っていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した。 ・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、本件は裁判で解決したいとして、申立取下書が提出されたことから、平成23年10月11日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第181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(70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の補てんを求める。 ・私は本件商品購入以前に、元本割れリスクのある商品を購入した経験はなく、為替相場に関する知識もない。 ・私は、B銀行の広告で見た円定期預金の金利が他行より高かったことから、同預金に預け入れるためにB銀行を訪問したところ、本件商品を勧誘された。 ・B銀行担当者からは、本件商品について30分程度しか説明を受けておらず、専門用語が多く、早口で圧倒されてしまい、ほとんど理解できなかった。外貨で償還される可能性、元本割れリスク等について説明を受けていれば、私は購入しなかった。 ・本件商品購入直後に改めて資料を確認したところ、元本割れの危険性がある旨の記載があり、驚いてB銀行担当者に電話で確認したが、大丈夫だと言われただけであった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが円定期預金に預け入れるために来店したこと、及びAさんにはリスク商品の購入経験がないことは把握していた。 ・当行担当者は、本件商品内容及び元本割れリスクについて所定の資料を用いて説明した上で、円定期預金と本件商品を半額ずつ購入することを提案したが、Aさんが全額本件商品を購入することを希望したものである。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品販売の約1週間後に、Aさんから受けた問い合わせの通話記録から、Aさんは本件商品に理解を示していたことがわかる。 ・あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、一定の負担をする用意はある。
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23年9月7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、リスク商品の購入経験がなく、かつ元本保証の商品の購入を目的に来店したAさんに、元本割れリスクのある本件商品を販売するに当たっては、十分な説明が尽くされたというには疑問が残ること、及び販売直後のAさんからの問い合わせの内容は本件商品を元本保証の商品と誤認していたことを窺わせるものであったことを問題点として指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額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23年10月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第195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の補てんを求める。 ・私は、元本保証商品を希望していたにもかかわらず、B銀行担当者から本件商品を提案され、契約したが、私は日本語の会話、読解力が十分ではないため、内容の理解はしていない。また、本件商品の仕組み及び元本割れリスクについて、詳細な説明は受けていない。また、私から利子の高い商品を求めたことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・通常、当行担当者は本件商品の提案において、所定の資料を用いて説明を行うが、本件商品販売時の記録は残っておらず、当行として主張できる内容がない。 ・Aさんの要求に応じる用意がある。
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23年11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さんの属性を考慮すると、元本保証商品を希望したAさんが納得して本件商品の購入に至るまでの適切な説明が十分なされたかどうかについて疑問があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して一定の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。 ・平成23年12月27日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第242号
申立ての概要	断定的な説明で購入させられた特約付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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した特約付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、本件商品以前にもリスク商品を購入した経験はあるが金融商品に詳しいわけではない。 ・本件商品の仕組みとして、円高になった場合は、為替差損による元本割れが生じることは理解していたが、B銀行担当者からの円高になることはないとの断定的な説明を信じて本件商品を購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、通常の預金金利に不満を示しており、一定程度のリスクであれば許容できるとのニーズを聴取したことから本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対して、為替相場が円高になることはないといった断定的な説明を行っておらず、Aさんは本件商品に元本割れリスクがあることを十分に理解してはらずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年11月7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、あっせん成立の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	23年度(あ)第254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補てん要求
申立人の属性	個人(30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補てんを求める。 ・複数の金融機関に住宅資金や教育資金等を預けていたが、預金を1つの金融機関でまとめて管理・運用したいと思っていた矢先、B銀行のキャンペーン金利のチラシを見て本件商品を購入した。 ・満期時に外貨で受け取ることとなる可能性があることや、満期時の受取元金が為替相場の影響を受けることは認識していた。 ・しかし、B銀行担当者の本件商品が日本円ベースで元本割れする程為替相場が円高になることは考えにくい、との説明を信じて申し込み、結果として元本割れが発生した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは当行のチラシを見て、キャンペーン金利に興味を持ち、自从来店して本件商品を申し込んだ。 ・当行では本件商品の申込書に重要事項確認欄を設け、行員が記載内容を読

	<p>み上げて確認いただく体制とし、本件もAさんが自らチェックを記載している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売時に当行担当者が為替相場の動向について断定的判断をしたとは考えていないが、明確な証拠資料をもって反論することはできない。 ・通常は、お客様の投資経験や保有金融資産を聴取・確認するが、Aさんについては当行担当者がそれらの対応を行った旨の記録を詳細に作成していなかったため、明確に主張することができない。
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 23 年 10 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、Aさんが商品内容を詳細に理解できるまでの説明が行われたことや為替相場変動について断定的判断の提供がなかったことを示す証拠がないこと、及びAさんの適合性を十分に検証したことを示す明確な証拠が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さんに対して一定の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。 ・平成 23 年 12 月 14 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 275 号
申立ての概要	不十分な説明によりクロスカレンシー取引を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
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。 ・当初、本件預金をニュージーランドドルで預け入れていたが、米ドルの方が為替相場の情報を入手しやすいと考え、B銀行担当者からも、為替差損が発生しない旨について説明を受けたため、自分からニュージーランドドルから米ドルへのクロス取引を依頼した。 ・その後、B銀行担当者から、金利が魅力的であると豪ドルを勧められて、米ドルから豪ドルへのクロス取引を実行した後に豪ドル相場が下落した。そして、B銀行担当者から受取額や発生する損失額についてきちんと説明されないまま、豪ドルから米ドルへのクロス取引を実行させられた結果、米ドルでの損失が確定した。B銀行担当者から損失額について説明を受けていれば、取引を実行していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、ニュージーランドドルから米ドルへのクロス取引の際のみならず、豪ドルから米ドルへのクロス取引の際にも、クロス取引によりAさんが受け取る額及び損失が確定すること、並びにその損失額を円で換算した金額について、丁寧に説明し、Aさんはそれを理解した上、自らの判断で取引を当行に依頼したと認識している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、取引の原資が余裕資金であり、2～3年は円転する必要がない資金であること、金利に対する関心が高いこと及び運用ニーズを聴取し、Aさんが為替相場に関する知識を有していることを確認した上で、本件預金を勧誘したことから、適合性の原則の観点からも問題はなかったと認識している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 23 年 10 月 28 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、あっせん成立の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	23年度(あ)第289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(70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の補てんを求める。 ・私は本件商品以外にリスク商品を購入した経験がない。 ・B銀行の円定期預金の広告を見て、当該預金を申し込むためにB銀行を訪問したところ、本件商品を提案された。 ・B銀行担当者から、本件商品は中途解約をしない限り元本割れの危険性はないと説明されたので、B銀行担当者の言葉を信じて、購入に至った。 ・本件商品の説明時間は15分間程度であり、本件商品の内容に関する確認事項を読み上げて説明されたが、B銀行担当者から本件商品は元本割れしないと聞いたため、形式的な確認だと思った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは円定期預金の金利、預入期間に不満を示したため、当該預金よりも金利が高く、預入期間も短い本件商品を提案した。 ・当行担当者は、本件商品は中途解約をした場合、あるいは満期時に外貨で返還された場合には、元本割れが生ずる可能性があることを説明した。 ・本件商品の内容等について、所定の資料を用いて1時間程度説明しているはずである。また、本件商品販売後のAさんとの電話のやりとりから、Aさんが本件商品の元本割れリスクを十分認識していたものと理解している。
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 23 年 10 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、元本保証の商品の購入を目的に来店したAさんに、元本割れリスクのある本件商品を販売するに当たって、Aさんの当初の意向を翻意させるだけの説明が尽くされたか疑問が残ること、Aさんが高齢者であることも踏まえ、Aさんのリスク商品に対する知識・経験・ニーズ等を十分注意して確認すべきところ、当時の記録等が存在しないこともあり、その確認が十分であったか疑問が残ることを指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額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 23 年 12 月 5 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第361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銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者から、本件商品について一度説明を受けた後、持ち帰って検討した。その上で、後日、改めてB銀行に出向き、本件商品を申し込んだ。 ・私は、当初の説明により本件商品には元本割れリスクがあることについて理解していたが、再度来訪し申込手続を継続しているときに、預金保険の対象外になる可能性があることについて初めて説明を受け、購入することに躊躇を覚えていた。 ・申込書を提出後、申込みの取り消しを求めたが、B銀行担当者から、「もう取消しはできない」と言われたため、仕方なく本件商品を購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対して本件商品を最初に説明したときに既に、本件商品に元本割れリスクがあること、本件商品には預金保険の対象外になる可能性があることを説明している。 ・Aさんは、本件商品には預金保険の対象外となる可能性が記載された資料を自宅に持ち帰っており、後日来店したAさんに対し、当行担当者は、再度本件商品についての説明を行った。 ・本件商品の申込時、Aさんが購入を躊躇している様子はなかった。また、本件商品は、要請があれば申込みを取り消すことができたため、当行担当者がAさんに「もう取消しはできない」と伝えることは考えられない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 23 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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	23年度(あ)第417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(80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の補てんを求める。 ・私は本件商品購入以前から、株式や債券等のリスク商品の購入経験はあったが、外貨預金での運用経験はなかった。 ・B銀行担当者から、本件商品についての一通りの説明は受けているが、現在被っているような多額の損失が発生するとは考えなかった。 ・本件商品購入時、B銀行担当者は1人で対応しており、上席や他の行員が説明等に同席したという事実はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは本件商品のダイレクトメールを持参して来店したため、当行担当者が所定の資料を用いて本件商品の内容を説明したところ、Aさんは金利が高い点に興味を示した。翌日に、Aさんは再度説明を受け、本件商品を購入した。 ・Aさんは高齢者であるが、過去にリスク商品の購入経験があり、本件商品も丁寧に説明していることから、元本割れリスクを十分理解していたと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 23 年 12 月 22 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、あっせん成立の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	23年度(あ)第508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(40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預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品の説明を受けた際、外貨預金を外貨で払い戻す場合の払戻手数料について何も説明がなく、円預金同様払戻手数料がかからないと考え本件商品を購入した。事前に払戻手数料がかかることについて説明を受けていたら、本件商品を購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんに対して、本件商品の為替変動リスクを説明している。 ・本件商品販売時には払戻手数料の説明義務はなかった。 ・本件商品販売当日、払戻手数料について説明を行ったかどうかは不明である。 ・Aさんは本件払戻手数料を超える多額の利息を得ており、具体的な損害は発生していない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ての争点が、本件商品の説明時にB銀行が払戻手数料について説明を行ったかどうかにあること、本件商品購入当時の経緯に係る詳細な事実認定が必要となるが、数十年前の手続であることも勘案すると、あっせん手続では当該事実認定が困難であることから、規程 26 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判

断し、「適格性なし」として平成23年12月22日付けであっせん手続を終了した。

以 上