

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	25年度(あ)第17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期限前解約に伴う解約手数料の返還要求
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を中途解約した際に支払った解約手数料の返還を求める。 ・私は、広告等で本件商品に興味を持ったことから、B銀行を往訪し、購入に至った。 ・しかし、私は、本件商品を一般的な円定期預金であると誤認しており、契約期間や期限前解約が原則として禁止されることについて説明を受けていない。 ・本件商品購入後、B銀行担当者に本件商品の説明を求めたところ、「本件商品の預入期間が10年に延長される」と強く説明され、長期間預金が拘束されることに不安を感じたため、解約手数料を支払って本件商品の解約に至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品購入時、当行担当者はAさんに対し、所定の資料にもとづき本件商品の商品性について説明を行っており、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解していたものと判断している。 ・本件商品購入後、Aさんは、当行担当者から本件商品の解約手数料について改めて説明を受けた上で本件商品を解約していることから、本件商品を解約することにより元本割れが生じることは理解してい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25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、本件商品の商品性に係るAさんの理解度を十分に確認し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。 ・平成25年11月20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	25年度(あ)第110号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組預金に係る損害賠償請求
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に係る損害を賠償することを求める。 ・私がB銀行に対し、本件商品の購入を申し込んだところ、所定の書類の交付を行う必要はあるが、当日中に取引実行できると説明を受けた。 ・しかし、実際には、当日中の取引実行はできず、翌営業日に実行された。B銀行の対応に納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから本件商品申込みの電話を受けたが、所定の資料を交付していなかったことから、当行が所定の資料をAさんに交付し、その後、当日中に架電すれば、当日中の申込が可能であることを説明した。 ・しかし、Aさんからの電話による申込が当行の受付時間外であったため、Aさんに対し、取引実行日は当日ではなく翌営業日となることを案内し、Aさんからも了承を得た上で手続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25年10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	25年度(あ)第118号
申立ての概要	解約を拒否されたことにより利益が縮小した外貨定期預金に係る損害賠償請求
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銀行に預け入れた外貨定期預金について中途解約を申し込んだところ、解約を拒否され、本件商品を解約することができなかった。 ・その結果、解約が遅れ、本件商品により本来得られるはずの利益が減少してしまった。本件商品の解約を拒否されたことにより得ることができなかった利益相当額の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから本件商品の解約申込みを受けていないし、解約を拒否した事実もない。 ・後日、Aさんは本件商品を中途解約した後、解約金を外貨のまま他行に送金しているため、Aさんが主張するような損害は認められないものと判断している。
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25年11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。

以上