

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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	29 年度(あ)第 37 号
申立ての概要	説明不十分で約定させられた外貨預金のクロス通貨取引に伴う円換算時の損失および手数料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銀行との間で約定した外貨預金のクロス通貨取引に伴う円換算時の損失と手数料相当額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行でユーロ建外貨預金を保有していたが、B銀行担当者から他の通貨建に交換した方が良いとの説明を受け、預け入れていた外貨預金を米ドルに交換する本件取引を約定するに至った。 ・ 私は、過去に同様のクロス通貨取引等の経験があったものの、手数料の計算方法等を理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件取引の手数料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さんから保有中のユーロ建外貨預金を他の通貨に一時的に交換したいとの意向が示されたことから、ユーロから米ドルに換える本件取引を約定するに至った。 ・ 当行担当者は、本件取引約定時、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、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件取引の約定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、本件取引について所定の資料を用いて、また、手数料については口頭で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 29 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、B銀行に対して、本件取引に係る手数料の説明について、Aさんが十分に理解できるよう、より丁寧な説明をする等の配慮をすべき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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

(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。

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・ 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 30 年1月 15 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上