

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021年度第2四半期）

## 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2年度(あ)第131号
申立ての概要	外貨定期預金に係る為替手数料の返還請求
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"> <li>私は、B銀行で契約した外貨定期預金について、解約したことにより発生した為替手数料の返還を求める。</li> <li>私は、老後の備えとしてB銀行で保険商品の購入を検討していたが、B銀行担当者から、商品検討中なのであれば、とりあえず本件預金を契約すれば金利が付いて有利であると勧められて契約するに至った。</li> <li>私は、自宅に戻ってからB銀行担当者からもらった資料を見て、本件預金は為替変動により大きな損失が発生する可能性があることに気づき、後日、B銀行担当者から改めて本件預金の説明を受けたが、やはり解約することとしたところ、為替手数料の損失が発生した。</li> <li>私は、B銀行から本件預金は解約できないとの説明を受けた覚えはあるが、保険商品のパンフレットにはクーリングオフに関する記載があったため、本件預金も同様にクーリングオフ出来るものと思い込んでしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行担当者は、Aさんに保険商品を提案する過程で為替相場の話題に至り、Aさんが当時の為替水準に魅力を感じていたことから本件預金を案内したところ、Aさんが購入を希望し契約に至った。</li> <li>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さんの投資意向等を確認しており、本件預金の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>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内容、為替リスク等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。</li> <li>本件預金はクーリングオフの対象商品ではないため、クーリングオフに関して言及するかどうかは行内ルールでの取り決めはなく、担当者によって対応が異なる。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、2021年6月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、本件預金と保険商品との違いについて</li> </ul>

(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>より明確な説明があってもよかったこと、本件預金について為替により損失が発生する可能性があることの説明をより丁寧に行ってもよかったこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li><li>・ 2021年9月3日付けで和解契約書を締結した。</li></ul>
--	---

以上