

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 22 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	22年度(あ)第39号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた外貨仕組預金の元本割れ相当額の損失補てん
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"> <li>・B銀行に預けた外貨仕組預金の元本割れに相当する運用損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、本件預金以外の外貨預金の経験はない。余裕資金の運用のため円定期預金を申し込んだが、B銀行担当者の勧誘により、元本保証の商品を求めていたにもかかわらず、本件預金の契約にいたったものである。</li> <li>・B銀行から受け取った資料はなく、商品についての詳細な説明もなかった。本件預金が元本割れの可能性があるものとの認識はなかった。</li> <li>・本件預金申込書のチェック欄については、B銀行から丁寧な説明もないまま個々の確認項目を理解することなく言われるままにチェックした。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんから外貨預金の経験があると聴取し、幅広い商品提供の一環として本件預金の提案を行った。</li> <li>・当行からAさんに対し、説明資料を交付のうえ、円定期預金との比較を行ってメリット・デメリットを説明し、確認事項のレ点も本人が記載したものであって、勧誘方法において問題はなかったと考えており、Aさんの要望には一切応じることができない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成22年11月22日のあっせん委員会において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、本件預金に関して、Aさんが商品性を理解していたどうかの確認が十分だったとはいえないこと、さらに元本保証を目的としている顧客が元本割れリスクのある本件預金の契約にいたるだけの十分な説明を行ったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行からAさんに対して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>・平成23年2月8日付けで和解契約書を締結した。</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。

事案番号	22年度(あ)第50号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた仕組預金の運用損失補てん要求
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"> <li>・B銀行に預けた仕組預金の元本割れに関する運用損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行との間で、円定期預金と仕組預金のセット商品を契約した。</li> <li>・満期後、再度、同セット商品を購入しようとしたところ、セットではない異なる本件仕組預金に変更されていた。さらに運用による元本割れが生じている。仕組預金のリスクは理解しているが、当初のセット商品であれば、円定期の部分もあり元本割れが生じていなかったはずである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんとは長期にわたる取引関係にある。</li> <li>・Aさんとの間で円定期預金と仕組預金のセット商品の契約を締結していたが、その後その商品の取扱いが終了となったため、上記のセット商品のうちの仕組預金が満期償還した後に、このセット商品に代わるものとして本件仕組預金を提案したものである。</li> <li>・これまでAさんが契約していたセット商品が中止となったことについては、周知体制を整備していたものの、Aさんにそのことを明確に伝えていなかったことは認める。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し本件仕組預金の商品内容等は十分に説明したと判断しているが、Aさんが長年の付き合いである当行担当者を信頼しきっており、十分な理解をせずに本件セット商品が本件仕組預金へ変更されていないと誤解された可能性は否定できない。</li> <li>・当行が一定の負担をする用意がある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され平成22年11月19日のあっせん委員会において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銀行による説明が十分なものではなかったと判断した。</li> <li>・よって、あっせん委員会は、B銀行からAさんに対して運用損失の一部を負担する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>・平成23年2月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第59号
申立ての概要	説明不十分で購入させられたデリバティブ組込預金の現状回復要求
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"> <li>・B銀行に預けた外貨建デリバティブ組込預金について、当初預入時の通貨及び金額での返還を求める。</li> <li>・B銀行の高利回りの円定期預金の宣伝に興味をもち来店したが、B銀行担当者</li> </ul>

	<p>から本件預金の勧誘を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件預金の関係書類が交付されただけで、詳細な説明は受けていないし、よく理解をしないままに購入してしまった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは新規の顧客であったことから、希望する商品の他、当行の商品を幅広く宣伝する意味もあり、本件預金の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者は、商品説明書を用いて商品内容のリスク、重要事項の説明を丁寧に行い申込書の確認項目を読み上げ、Aさんにチェックをしてもらったことから、勧誘方法における大きな問題はないと考える。</li> <li>・しかし、申込書の記載内容に一部誤解を招く可能性のある表現があったこと、Aさんが正確に理解するために十分な説明がされなかった可能性があることを真摯に受け止め、損失額の一部を負担する用意はある。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成22年12月7日のあっせん委員会において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、本件預金のリスクについて申込書の表記にAさんが誤解してしまうような記載があったこと、及び必ずしもAさんが十分に理解できる説明がなされたとはいえない可能性があることを指摘した。</li> <li>・よって、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して本件預金における損失部分の一部を負担する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>・平成23年2月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第60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解約要求
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"> <li>・B銀行から購入した、複数の仕組預金について謝罪及び損失部分の負担を要求する。</li> <li>・私は、B銀行担当者に亡夫名義の口座にかかわる相続の相談をした際、本件預金の提案を受け購入した。</li> <li>・私は、B銀行担当者に対し、自分が元本保証の商品を希望している旨を伝えており、元本保証であると信じていたが、実際には満期日に円換算すると元本割れが生じている。</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、リスク性商品の販売経験や知識は豊富であり、また、行内の高齢者取引基準に則り、本件預金を適切に勧誘したと判断している。</li> <li>・提案書を用いて丁寧に説明しており、元本保証であるとの説明は行っており、説明方法について問題があったとは考えられない。</li> <li>・Aさんは他の投資商品も保有している。</li> <li>・本件預金に関して現時点の為替レートで計算した場合、損失は発生していな</li> </ul>

	<p>い。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに対して遺憾の意を表する用意はある。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成22年12月15日のあっせん委員会において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銀行は、高齢者であるAさんに対して十分に理解できるまで商品説明を行っていない可能性は否定できないことを指摘した。</li> <li>・よって、あっせん委員会はB銀行に対して、B銀行からAさんに対して遺憾の意を表明し、今後とも高齢者に対する説明方法の改善に努力を怠らない旨の表明を行う、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>・平成23年2月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

以上