

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成23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	22年度(あ)第116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"> <li>・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。</li> <li>・B銀行に預けていた定期預金が満期になったので、普通預金に預け替えていたところ、B銀行担当者から電話があり本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者の説明を聞き、元本保証で金利も高い定期預金だと思い、本件商品を購入した。</li> <li>・本件商品購入時には、B銀行担当者から説明はなく、手続き終了後に書類を交付されたが、その内容に関する説明もなかった。</li> <li>・私はB銀行担当者に、本件商品が元本保証かどうか何回も聞き、確認している。</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、本件商品販売時に内容及び元本割れリスクを、所定の資料を用いながら説明したものと認識している。</li> <li>・また、当行担当者は、申込書に記載されている本件商品の確認事項の項目の内容を、それぞれ読み上げてわかりやすく説明したものと認識している。</li> <li>・本件商品の販売当時、行内規定により、ヒアリングで顧客の金融知識や契約の目的等を確認することになっており、Aさんに関しても同様の確認があったと考えられるが、その記録は残っていない。</li> <li>・Aさんは高齢者であったため、上席者が改めて顧客の理解力の確認や本件商品の説明をした。</li> <li>・しかし、互譲の精神から、一定の負担をする用意はある。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4月22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、Aさんの元本保証に対する強い要望を考慮すると、元本割れリスクがある本件商品を勧誘することに、B銀行の対応として不十分な点があった可能性が高いことを指摘した。</li> <li>・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。</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。

	<ul style="list-style-type: none"> <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 7 月 21 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 129 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"> <li>・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。</li> <li>・金融債の切替手続きのために、B銀行に出向いたところ、様々な金融商品を説明されたが、私は定期預金で有利な商品を希望していた。</li> <li>・私は本件商品の購入以前に社債を購入した経験がある。</li> <li>・本件商品の説明を、B銀行担当者から受けたかもしれないが、理解できなかった。また、リスクに関する説明は受けておらず、もし本件商品にリスクがあることが事前にわかっていたら、購入していない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品を提案する際には、Aさんの金融知識の程度や金融取引の経験を確認し、Aさんの様子を見ながら商品説明をした後に、本件商品について理解を得られたと判断したので契約に至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時に内容及び元本割れリスクを、所定の資料を用いながら説明したものと認識している。</li> <li>・Aさんは高齢者であったため、上席者が改めて顧客の理解度の確認や商品の説明等をした。</li> <li>・互譲の精神から、一定の負担をする用意はある。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 3 月 29 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、Aさんは高齢者であり、為替リスクのある金融商品の取引経験がないこと、及び元本保証のある金融商品での運用を求めており、本件商品がAさんのニーズに必ずしも合致する商品でないことを指摘した。</li> <li>・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。</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 7 月 21 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 132 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)	・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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は本件商品を購入する以前に、他の銀行での金融取引で損失を被った経験があるため、本件商品購入時には、B銀行担当者に、元本割れリスクがある商品は購入しない旨を伝えている。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスクについての説明を受けておらず、私は本件商品を円定期預金だと認識し、購入に至った。</li> <li>・本件紛争に至る過程におけるB銀行の対応にも不満を抱いており、そのことが本件申立てに至った主な要因の1つでもある。</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、Aさんの金融資産の保有状況や金融取引の経験を聴取した結果、本件商品を提案しても問題はないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、所定の資料を用いながら、元本割れリスクや本件商品の仕組み等について説明を行っており、Aさんもそれらを理解のうえ、購入に至ったと認識している。</li> <li>・しかしながら、本件紛争に至る過程における当行の対応に、丁寧さが欠けていた部分があった可能性は否定できない。したがって、あっせん委員会の判断を真摯に受け止め、対応を検討したい。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4月27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、本件商品について、一定の説明は行っていると考えられるものの、Aさんが元本保証を求めていたことを考慮すると、より丁寧な説明が必要であったこと、また、本件紛争に至る過程におけるB銀行の対応に、やや不十分な部分があったことを指摘した。</li> <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>・平成23年7月12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169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"> <li>・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。</li> <li>・私の当初の希望は元本保証及び預金保険の対象となる商品を購入することであったが、B銀行担当者にその旨を伝えたところ、本件商品を提案された。</li> <li>・円定期預金のパンフレット等で本件預金の説明を受けたため、本件商品は円定期預金と同様のものであると認識していた。</li> <li>・B銀行から本件商品の説明資料は受け取っておらず、本件商品購入後、申込書及び確認書等の送付を受けたものの、読んではいない。</li> <li>・満期の案内が自宅に送付され、初めて本件商品を購入した事実を認識した。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに本件商品を販売した際の経緯について、具体的なやりとりの記録は残っておらず、詳細な経緯を把握していない。</li> <li>・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い、説明資料を交付している。Aさんの属性等を考慮すると、元本割れリスク等を理解していたと認識している。</li> <li>・Aさんは、本件商品における利息を受け取っており、初めての利息受取り時点で、本件商品と円定期預金の金利差から、本件商品の内容を理解していたはずである。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月15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、元本保証を希望し、円定期預金の契約の意向を示していたAさんに対してのB銀行担当者の説明が、十分であったかどうかについては疑問の余地があることを指摘した。</li> <li>・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8月5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178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"> <li>・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。</li> <li>・私は、預金保険の対象かつ元本保証であることを購入条件と考えていたが、B銀行担当者から本件商品の内容については私の配偶者が了承済であると伝えられ、本件商品の購入に至った。</li> <li>・私にはリスク商品の購入経験はない。海外で外貨現金を引き出すために銀行に外貨を預けているが、為替変動リスクのある外貨預金という認識はない。</li> <li>・本件商品は、インターネット経由で申込みと景品が当たるキャンペーン中とのことで、B銀行店内のパソコンからB銀行担当者の指示どおりに操作して申込みを行った。</li> <li>・私は本件商品の説明資料を一切受け取っていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは他行で既に外貨預金を保有しており、本件商品の為替変動リスクに関する理解力があつたと考えている。</li> <li>・当行担当者はAさんに所定の資料を用いて本件商品の仕組み及びリスクの説明を行い、行内マニュアルどおり所定の資料を渡していると判断している。</li> <li>・本件商品の申込みはインターネットで行われており、特約設定レートの選択や、確認欄へのチェック入力がないと次の手続きに進めないようになっていることか</li> </ul>

	<p>ら、Aさんは、本件商品のリスクを認識したうえで申し込んだと考えている。</p> <p>・しかしながら、Aさんが預金保険の対象であることを購入条件としていたことは社内記録にも残っており、一定の場合に預金保険の対象外となる本件商品の購入に至った経緯が不明であることから、一定の負担をする用意がある。</p>
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> <p>・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6月17日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、預金保険の対象かつ元本保証を購入条件とするAさんに、一定の場合にこれらの条件を満たさないこととなる本件商品を販売するに当たっては、より丁寧な説明と理解度の確認が求められるところ、これを尽くしたとは言い切れないことを指摘した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成23年8月25日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	22年度(あ)第179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(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私は、B銀行の店頭ポスターを見て金利の良さに惹かれ、入店して本件商品の説明を聞くことにした。その際、預金保険の対象かつ元本保証であることが購入条件であることをB銀行担当者に伝えたため、本件商品は当然その条件を満たしているものと認識していた。</p> <p>・私にはリスク商品の購入経験はない。海外で外貨現金を引き出すために銀行に外貨を預けているが、為替変動リスクのある外貨預金という認識はない。</p> <p>・本件商品は、インターネット経由で申込みと景品が当たるキャンペーン中とのことで、B銀行店内のパソコンからB銀行担当者の指示どおりに操作して申込みを行った。</p> <p>・私は本件商品の説明資料を一切受け取っていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・Aさんは他行で外貨預金を保有しており、本件商品の為替変動リスクに関する理解力があつたと考えている。</p> <p>・本件商品は口頭のみでは説明が難しい商品であり、当行担当者はAさんに所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスクの説明を行い、所定の資料を渡しているはずである。</p> <p>・本件商品の申込みはインターネットで行われており、特約設定レートを選択や、確認欄へのチェック入力がないと次の手続きに進めないようになっていることから、Aさんは本件商品のリスクを認識した上で申し込んだと考えている。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しかしながら、Aさんが預金保険の対象であることを購入条件としていたことは社内記録にも残っており、一定の場合に預金保険の対象外となる本件商品の購入に至った経緯が不明であることから、一定の負担を行う用意がある。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月17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、預金保険の対象かつ元本保証を購入条件とするAさんに、一定の場合にこれらの条件を満たさないこととなる本件商品を販売するに当たっては、より丁寧な説明と理解度の確認が求められるところ、これを尽くしたとは言い切れないことを指摘した。</li> <li>・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。</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8月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第73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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した仕組預金を中途解約し、損害金を免除することを求める。</li> <li>・当時、B銀行以外で行っていた資産運用と比較すると、本件商品は決して私にとって魅力的な商品ではなかった。しかし、B銀行担当者から、私がB銀行と締結していたデリバティブ取引に担保が必要であると説明され、その担保として本件商品を勧奨された。</li> <li>・本件商品は、B銀行から以前購入した仕組預金と似たような商品であると思い購入したが、実際には、本件商品の仕組みは複雑であり、私には理解できない商品であった。</li> <li>・私は、本件商品が期間中いつでも解約できる商品であると考えていた。中途解約した際に多額の損害金が必要であるとの説明は受けていない。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品は短期間で早期償還されると説明されたが、実際には現在まで償還されていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品は、Aさんから当行担当者に対して、Aさんが以前購入した仕組預金のようなものはないか、と相談されたことを受けて提案した。デリバティブ取引の担保として本件商品を提案したことはない。</li> <li>・本件商品は、Aさんが以前購入した仕組預金と同種の商品であり、当行担当者は、両方で異なる部分について十分な説明を行った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の中途解約時には損害金が発生することを説明している。Aさんは自身の相場観として、本件商品が早期償還されると考えていたと思われる。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</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、平成23年9月5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、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。</li></ul>
---------------	--

以上