

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	23年度(あ)第192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"> ・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。 ・元本保証商品を購入しようとB銀行に出向いたところ、本件商品の勧誘を受けた。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験もなく、本件商品の購入原資は、老後のための資金であり、元本割れの可能性のある商品を購入するつもりはなかった。 ・本件商品購入時、販売用資料を斜め読みした記憶はあるが、B銀行担当者から本件商品の元本割れリスクについて説明を受けたことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・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いないが、Aさんは高齢者ではあるものの、事前説明資料を交付し、金融資産、投資可能金額及び投資経験等についてヒアリングした上、本件商品を販売した。 ・本件商品販売時に、家族や当行の役席者が同席した記録は残っていない。 ・当行から提案できる案はないが、あっせん委員会からの指摘があれば真摯に検討したい。
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24年1月10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、高齢者であるAさんに対し、本件商品に生じる具体的リスクを実感させるような説明が十分になされたものとはいえないこと等を指摘した。 ・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。 ・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24年3月6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	23年度(あ)第317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"> ・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。 ・私は預金保険制度の対象である商品に興味を持ち、B銀行を訪問したが、意図していた商品とは違う本件商品を提案され、購入してしまった。 ・B銀行担当者から説明を受けたものの、十分理解することはできないまま契約に至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから口座開設時に聴取し、社内データベースに登録していた投資方針や購入資金の性格等を再度確認し、本件商品の提案を行ったと思われるが、それを裏付ける詳細な記録は現存していない。 ・販売時、当行担当者はAさんに商品説明書を示して丁寧に説明している。また、Aさんの過去の経歴から考えると、本件商品提案時においても十分な理解力があつたものと考えている。
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23年12月16日及び平成24年1月20日の両日、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、Aさんが本件商品を十分に理解した上で販売に至ったか断定できない点、及び理解度等について適切な確認をしたことを示す明確な証拠資料がない点を指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し一定の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24年3月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第321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"> ・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。 ・私は、新聞広告でB銀行が高金利の円建て定期預金を扱っていることを知り、B銀行を訪問した。 ・B銀行担当者から、本件商品は元本保証商品であり、預金保険の対象であるとの説明を受け、安心して購入した。 ・申込書の元本割れリスクの項目にチェックをしているが、本件商品は元本割れしないと説明されていたので、注意を払って当該項目を読むことはなかった。 ・本件商品が内包するリスクについて、B銀行担当者から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"> ・当行担当者がAさんに対して行った本件商品の勧誘の経緯について、詳細な行内記録が残っていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件商品の勧誘時に内容及び元本割れリスクを、所定の資料を用いて説明したはずである。この資料は顧客に交付することになっており、Aさんにも交付していると思われる。 ・申込書の内容確認欄にAさん自身がチェックをしているため、本件商品の内容を理解の上、購入に至ったと考えられる。 ・Aさんの資産状況及び投資目的等を聴取した記録は残っていない。 ・当行は、互譲の精神にもとづき、本件商品の損失を負担する用意がある。
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 23 年 11 月 9 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、Aさんが高齢者であったことを勘案すると、通常より丁寧な説明が必要であるところ、Aさんが元本割れリスクを具体的に実感するに足りる十分な説明があったとは言えないことを指摘した。 ・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。 ・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 24 年 1 月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 376 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"> ・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。 ・私は、B銀行から円定期預金と仕組預金のセット商品のダイレクトメールを受け、B銀行を訪れて、本件商品を購入した。 ・私はB銀行担当者からの説明をよく理解できなかったため、自分なりに理解した内容を伝えたところ、B銀行担当者から訂正を受けず、また本件商品が元本割れする程度まで為替相場が下落することはないと説明されたため、その言葉を信じて購入に至った。 ・本件商品に損失が生じたことが判明した後に、B銀行担当者から損失の補てんを行うとの説明を受けた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はAさんが本件商品のダイレクトメールを持って来店されたので、本件商品を希望しているものとして、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対して、本件商品の元本割れリスクについて説明し、所定の資料も交付している。 ・当行担当者がAさんに対して、為替相場の動向について具体的な数値を示して、本件商品が元本割れしないことを保証するような発言をした事実はない。 ・当行担当者はAさんに対し、損失を補てんするような約束をした事実はない。

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24年1月27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	23年度(あ)第382号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨定期預金の損失補てん要求
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"> ・B銀行で購入した外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者が私の勤務先を訪れた際、私は本件商品の勧誘を受けた。B銀行担当者から本件商品以外の商品の勧誘はなく、また本件商品の詳細な説明も受けていない。そのため私は本件商品を円定期預金と考え購入に至った。 ・私が申込書等に署名押印を行ったが、確認書のチェックはB銀行担当者が行った。 ・B銀行が把握している私の金融資産及び投資経験は事実と相違している。本件商品購入時、私に個人年金保険及び株式を購入した経験はなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんに取引の開始を依頼したところ、Aさんから了承する旨の申し出を受けた。当行担当者はAさんに複数の商品の案内と預入が可能な期間について確認を行った上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者はAさんに販売用資料で本件商品の説明を行った。過去に、Aさんは他行で投資信託を購入した経験があることから、当行担当者はAさんが本件商品のリスクについて理解していると判断した。 ・申込書等の署名押印はAさんが行ったが、確認書のチェックは当行担当者が記入した。 ・あっせん委員会からの指摘があれば真摯に検討したい。
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24年1月16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、説明から手続までに要した時間が比較的短時間であり、Aさんからどれほどの理解が得られたか疑問が残ること、確認書のチェックをB銀行担当者が行うなど、金融の専門家たる銀行が行うべき対応として、配慮に欠けていることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し一定の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24年3月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第405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"> ・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。 ・私がB銀行に出向いた当初の目的は、元本保証の商品の購入である。 ・B銀行担当者から本件商品についての説明を受けたが、よく理解できなかった。また、眼鏡を持参していなかったため、本件商品の説明書の文字が見えなかった。 ・本件商品の申込書はB銀行担当者から言われるがまま記入したものであり、内容を理解していなかった。 ・本件商品は、元本割れのリスクのない、通常の定期預金と同様ののものであると理解していた。 ・私はリスク商品を購入した経験はほとんどなく、為替相場も含め金融商品に関する知識はほとんど有していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんに対し、所定の資料を用いて説明を行っている。しかし、元本保証の商品の購入を目的として来店したAさんが、どういった経緯で本件商品を購入したのかを明確に示す証拠資料は現存していない。 ・本件商品販売時、当行の高齢者に係る行内ルールにおいて、Aさんは高齢者には該当しなかったものの、そのルールを準用し、より丁寧な理解度の確認等を行っている。 ・当行は、あっせん委員会の指摘を真摯に受け止め、検討する用意がある。
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23年12月20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、元本保証の商品の購入を目的として来店したAさんに、本件商品を販売するに当たって、当初の意向を翻意させるだけの説明が十分に尽くされたか疑問が残ること、及びAさんの理解度等を確認したと示す客観的な資料に乏しく、本件商品の提案に問題がなかったとはいえないことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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24年2月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第443号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組預金及び投資信託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"> ・B銀行で購入した複数の仕組預金及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件預金のうち1つについてはB銀行から損失の補てんを受けており、その他の商品についても同様に補てんを求めたい。 ・本件預金及び本件投資信託はすべてB銀行担当者から、良い商品があるとして勧められたものである。 ・B銀行担当者から、本件預金の元本割れリスクに関して説明を受けておらず、商品内容を理解しない中、勧められるままに購入した。 ・本件投資信託も分配金の変動する可能性があることは説明されたが、元本割れリスクがあることは説明されておらず、投資信託商品であることも理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・損失補てんをした1つの預金以外の本件預金については、Aさんの照会に丁寧に対応し、元本割れリスクや商品内容を十分説明しており、販売方法に問題はないと考えている。 ・当行担当者は、本件投資信託について元本割れリスクを含めて十分説明しており、Aさんの理解を得ている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24年1月17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	23年度(あ)第455号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた特約付き外貨定期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"> ・B銀行で購入した特約付き外貨定期預金について元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品は、B銀行担当者が事前の約束なく私の自宅を訪れて提案された。 ・本件商品の原資は退職金の一部であった。 ・B銀行担当者から、本件商品は元本保証の商品であると説明され、B銀行担当者から言われるまま申込書へ署名押印を行った。 ・その後、本件商品を繰り返し購入した結果、外貨で償還され評価損失が生じた。B銀行担当者からは外貨で保有していれば元本割れをしないという説明を受け、外貨償還金を言われるまま外貨で保有し続けた結果、損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんは、当行担当者が定期的に自宅を訪問していた顧客であり、当行担当者は、Aさんに所定の説明資料を用いて、本件商品の仕組みや元本割れリスクに

	<p>ついて説明を行い、一度Aさんに本件商品の購入を検討してもらい、販売に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに本件商品が元本保証の商品であると説明したことはない。 ・Aさんは、繰り返し本件商品を購入する中で、設定された条件が悪い時には購入を見送っており、本件商品の仕組みについて十分に理解をしていたはずである。 ・本件商品が外貨償還された際、当行担当者はAさんに、外貨のまま保有する方法及び円転する方法を示し、Aさんの意向を受けて外貨のまま保有することとなったものであり、外貨を保有することを勧めた経緯はない。
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24年1月13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	23年度(あ)第567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"> ・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。 ・円定期預金の書き換えのためにB銀行を訪れたところ本件商品を勧誘された。 ・B銀行担当者から、本件商品は定期預金よりも安全で利回りの良い商品であり、1,000万円までは保証されると説明を受けたため、購入に至った。 ・私が申込書に署名等を行ってはいるが、B銀行担当者から書面の内容に係る丁寧な説明を受けていなかったため、本件商品を理解することができなかった。 ・外貨預金及び株式等の購入経験はあるが、いずれも数十年前に他行の営業担当者に頼まれて付き合いで購入したものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは円定期預金の書き換えのために当行に来店したが、円定期預金の金利及び預入期間に不満を示したため、当該預金よりも金利が高く、預入期間も短い本件商品を提案した。 ・当行担当者はAさんから金融資産の状況及び投資経験等を聴取し、記録した上で本件商品を販売しているため、当行内の記録上は適合性の観点から問題はなかったと考えている。また、Aさんは行内ルールで高齢者に該当したため、当行支店の責任者がAさんの理解度等を確認している。 ・当行担当者は、Aさんに本件商品の元本割れリスクを説明したが、本件商品販売後の電話記録から、Aさんの本件商品に関する理解度が十分でなかった可能性があると考えており、当行として一定の譲歩を行う用意がある。
あっせん	【申立受理→和解契約書の締結】

手続の結果	<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24年1月24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、元本が保証された商品の購入を目的に来店したAさんに、元本割れリスクのある本件商品を販売するに当たり、Aさんの当初の意向を翻意させるだけの説明が尽くされたか疑問が残ること、及び販売直後の電話記録等からAさんの本件商品への理解が不十分であった可能性があることが見受けられることから、Aさんが高齢者であることも踏まえ本件商品の理解度をより慎重に確認するべきだ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さんに損失の一部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24年2月29日付けで和解契約書を締結した。
-------	---

事案番号	23年度(あ)第626号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険及び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"> ・B銀行で購入した変額個人年金保険及び仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、資金運用の相談のためにB銀行を往訪した際に、良い商品であると本件商品の提案を受け、購入に至った。 ・B銀行担当者から、本件商品に係る説明はほとんど口頭で行われ、資料等は購入手続きがすべて終わった後に交付された。また、元本割れリスクがあるという説明は受けていない。 ・私はB銀行担当者に対し、「元本が約束されている商品を購入したい」と何度も伝えているため、本件商品は元本割れしない商品であると思っていた。 ・現在、本件商品の損失を取り戻すため、仕組債及び本件預金と同種の仕組預金を購入している。これらの商品はB銀行から勧められたものではあるが、元本割れリスクがあることは理解している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから個人年金保険や金利等の良い商品の提案を求められたため、本件商品を提案した。 ・Aさんから、本件商品の原資は余裕資金であることを確認しており、Aさんから申告を受けた保有金融資産額も勘案すると、リスク資産の割合が金融資産額に比して高いとは考えていない。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の元本割れリスクを含め、商品説明を行っている。 ・Aさんは、本件商品の購入以後に、本件預金と同種の仕組預金を複数回購入していることから、本件商品について元本割れリスクを認識していなかったとは考

	えられない。
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24年2月27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	23年度(あ)第642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(40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、解約手数料等を負担することを求める。 ・新聞広告で本件商品に興味を持ったためB銀行を訪問した。 ・私は本件商品以外に、元本割れのリスクのある金融商品を購入した経験はない。 ・本件商品購入時、B銀行担当者から、本件商品の商品内容について一通りの説明を受けた。しかし、預入期間が延長された場合の機会損失リスクについて、具体的な数値を用いた説明がなく、当該リスクを具体的に理解しないまま、本件商品の購入に至ってしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんからリスク商品の購入経験がないことを聴取したため、2週間で満期を迎える定期預金も勧めたが、Aさんが本件商品を来店当日に購入することを希望した。 ・本件商品販売時、当行担当者は、所定の資料にもとづいて説明を行っており、Aさんから本件商品の内容及びリスクについて十分理解を得たと判断している。 ・預入期間延長時の機会損失リスクについても説明したが、具体的な数値を用いた説明は誤解を招く可能性があったため、行っていない。
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24年3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、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