

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成24年度第3四半期）

## 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          | 24年度(あ)第144号  |
| 申立ての概要        | 説明不十分で預入れ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(30歳台)  |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で預入れ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、元本保証のある預金金利に魅力を感じてB銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・私は、本件商品預入以前にはリスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、本件商品を中途解約すると元本割れすること、及び満期時に外貨で払い戻される可能性があることの説明は受けたが、満期時に円転すればリスクはないものと認識していた。</li> </ul>   |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが当初希望していた元本保証のある預金は、満期日が延長する可能性がある商品で、Aさんの意向に合致しなかったことから、当行担当者は、Aさんの希望する運用期間に合致する本件商品を提案した。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者は、Aさんの投資経験、投資可能金額及び購入原資が余裕資金であることを確認し、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料にもとづいて本件商品の仕組み及びリスク等について説明しており、Aさんは本件商品の商品性を十分に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24年8月21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さんが本件商品の商品性を十分に理解できるまでの説明が尽くされていたか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたかについて疑問が残ることを指摘した。</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24年10月9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          | 24年度(あ)第145号  |
| 申立ての概要        | 説明不十分で預入れ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銀行で預入れ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、先に本件商品と同じ商品を購入していた私の子供に勧められて、B銀行で本件商品を購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入以前にはリスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、本件商品を購入して中途解約すると元本割れすること、及び満期時に外貨で払い戻される可能性があることの説明は受けたが、満期時に円転すればリスクはないものと認識していた。</li> </ul>  |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは本件商品の購入を目的に来店され、販売に至った。</li> <li>・本件商品販売時、当行担当者はAさんの投資経験、投資可能金額、購入原資が余裕資金であることを確認した。</li> <li>・当行担当者は、所定の販売用資料にもとづいて本件商品の仕組み及びリスク等について説明しており、Aさんは本件商品の商品性を十分に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24年8月21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さんが本件商品の商品性を十分に理解できるまでの説明が尽くされていたか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたかについて疑問が残ることを指摘した。</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24年10月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|               |   |
|---------------|---|
| 事案番号          | 24年度(あ)第155号  |
| 申立ての概要        | 説明不十分で預入れ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銀行で預入れ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銀行に預入していた円定期預金が満期を迎えたため、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、預入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から販売用資料にもとづき本件商品の説明を受けたが、リスクの実現可能性について理解していなかった。</li> <li>・私は、本件商品預入以前に、配偶者から相続した株式及び投資信託を保有していたが、その商品性等を理解できなかったため全て売却した。</li> </ul> |
| 相手方銀行         | ・Aさんが定期預金の満期金の運用相談で当行に来店した際に、当行担当者が   |

|               |  |
|---------------|--|
| (B銀行)の見解      | <p>Aさんの意向を確認した上で複数の商品を提示したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、勧誘に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品に元本割れのリスクがあること及び元本割れが発生する為替相場の水準等を説明している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから、株式及び投資信託を保有していたことを聴取したが、相続によるものである等の具体的な内容は確認していない。</li> </ul>   |
| あっせん<br>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24年9月12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さんの投資経験等を踏まえると、本件商品のリスクの実現可能性について十分な説明を尽くすべきところ、その説明が十分でなかった可能性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24年10月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|               |   |
|---------------|---|
| 事案番号          | 24年度(あ)第349号  |
| 申立ての概要        | 説明不十分で預入れ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>・私は、定期預金を継続しようとB銀行を訪問した際、本件商品の勧誘を受け、契約締結に至った。</li> <li>・私は、年金だけでは医療費を含めた生活費が賅えず、預金を取り崩して生活していた。</li> <li>・私は、本件商品預入前に投資信託を2本購入したことがあった。</li> <li>・B銀行担当者から、簡単な説明を受けたが、本件商品の商品性及び内包するリスクについて、十分に理解できなかった。</li> </ul>             |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が、定期預金の満期手続のために来店したAさんに対し、同一の定期預金の継続が可能であることを案内するとともに、本件商品等を提案したところ、Aさんが本件商品を選択した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの投資経験及び金融資産等を確認した結果、問題ないものと判断していた。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品のリスク等を説明したが、Aさんの理解度が十分でなかった可能性がある。</li> <li>・当行は、互譲の精神にもとづき、本件商品の損失の一部を負担する用意がある。</li> </ul> |
| あっせん          | <b>【申立受理→和解契約書の締結】</b>  |

|       |   |
|-------|---|
| 手続の結果 | <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 24 年 10 月 25 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さんの属性及び当初の意向等を勘案する、と本件商品がAさんの目的に合うものであったか、Aさんの理解度の確認が十分に行われたか、本件商品の販売方法が適切であったか等について疑問が残ること等を指摘した。</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。</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 24 年 12 月 12 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |
|-------|---|

|               |  |
|---------------|--|
| 事案番号          | 24年度(あ)第390号   |
| 申立ての概要        | 説明不十分で預入れ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銀行で預入れ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、資産運用を希望してB銀行を往訪し、複数の商品の説明を受け、本件商品の金利の高さに魅力を感じ、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品についてどのような説明を受けたか覚えていない。</li> <li>・私は、預金という名称から、本件商品には元本割れリスクがないものと考えていた。</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さんから資産運用の相談を受け、複数の商品を提案する中でAさんが興味を示した本件商品について詳細に説明し、販売に至った。</li> <li>・Aさんは、リスク商品の購入経験があるため、本件商品の元本割れリスクも理解していたと判断している。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の説明を行っており、Aさんは当該商品性を理解の上で、本件商品の購入に至ったと判断している。</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 24 年 10 月 24 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