

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	24年度(あ)第458号
申立ての概要	説明不十分で預け入れさせられた二重通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銀行で預け入れた二重通貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行の定期預金の満期手続をするため窓口を往訪したところ、B銀行担当者から、有利な定期預金として本件商品を勧誘され、預け入れに至った。 ・B銀行担当者の勧めもあり、私が保有していた金融資産のほとんどを本件商品に充ててしまった。 ・私は本件商品購入以前に、配偶者の助言を得ながら株式及び投資信託を購入した経験はあるが、投資に関する知識があったわけではなかった。 ・私は、B銀行担当者からの説明を受け、本件商品の元本割れリスクについてはある程度理解していたが、これほど損失を被る商品とは認識していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、満期を迎えた定期預金の手続のため来店したAさんに対して、元本が保証された定期預金と本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の金利に興味を示し、販売するに至った。 ・当行担当者は、Aさんから本件商品の購入原資が余裕資金であることを聴取したため、金融資産に占めるリスク商品の割合は特段問題ないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんから投資信託等を購入した経験があることを聴取したが、具体的な内容を確認した記録は残っていない。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容及びリスク等を説明していることから説明方法に問題はなかったと判断している。
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25年1月11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さんの保有金融資産及び投資経験の確認が不十分であった可能性があること、特に保有金融資産のほとんどを本件商品の購入に充てたことについては、業務遂行上の問題があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあ

(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>っせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 25 年3月4日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	24年度(あ)第598号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託、外貨建て個人年金保険及び外貨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"> ・B銀行で購入した投資信託、外貨建て個人年金保険及び外貨預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることはある程度理解していたものの、B銀行担当者から、元本割れすることはほとんどないと言われたため、購入に至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから定期預金の金利に不満が示されたことや、Aさんからも購入希望があったことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・いずれの商品についても、複数回にわたりAさん宅を訪問し、所定の資料等にもとづき本件商品の内容及びリスク等について、丁寧に説明した。 ・当行担当者は、Aさんが主張しているような、断定的判断の提供は行っていない。
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25年3月29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	24年度(あ)第611号
申立ての概要	第三者に払い戻された外貨預金の返還要求
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"> ・B銀行に預け入れた外貨預金が、私の知らない間に払い戻されていたことから、当該払戻金相当額の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金が解約済みであることは確認できるが、解約から相当年数が経過していることから、当時の事実関係を特定することは困難であり、また消滅時効も成立している。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件預金の解約から相当年数経過しているため事実関係

	を確認することが困難であり、消滅時効期間が満了していることも明らかであることから、業務規程 26 条1項 2 号(消滅時効期間が満了していることが明らかな場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 25 年1月 22 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

以 上