

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24 年度(あ)第 768 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた特約付外貨定期預金の期限前解約に伴う違約金の返還要求
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外貨定期預金を期限前解約した際に支払った違約金の返還を求める。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け購入に至ったが、その際、B銀行担当者から、本件商品の内容等について説明を受けていなかったため、本件商品は全て外貨で償還されるものであると理解していた。 ・しかし、後日、B銀行担当者から、本件商品が円貨で償還される可能性が高いこと、及びその場合には本件商品に為替差損が発生する可能性があることを伝えられたため、私は、違約金を支払った上で本件商品を解約した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの家族からAさんが当行で保有していた外貨預金の運用相談を受けたことから、Aさんと面談し、その意向を確認した上で、本件商品を販売するに至った。 ・その後、Aさんの家族から、本件商品が円貨で償還されると為替差損が発生するため期限前解約したい旨の意向を受けたため、Aさんの意向を確認したところ、Aさんは期限前解約を希望し、署名押印して期限前解約を行った。 ・本件商品販売時に、当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき円貨で償還される可能性があることを含めて本件商品の内容等を丁寧に説明している。
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 6 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、B銀行に対して、Aさんの本件商品に係る理解度の確認が十分に行われなかった可能性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さんに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 25 年 8 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	25年度(あ)第44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返還要求
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銀行で購入した特約付外貨定期預金について、購入時の外貨で返還することを求める。 ・私は、本件商品には、判定日における為替レートによっては円建てで償還される可能性があることについて説明を受けていなかったため、本件商品は、外貨建てで償還されるものと理解していた。 ・私は、本件商品が円建てで償還された結果、不測の為替差損を被ったことについて、納得がいかない。 ・私は、B銀行担当者に日頃から、外貨での運用を希望していることを伝えていた。
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、外国為替に興味があり、外貨預金の購入を検討していることを聴取したため、本件商品の勧誘を行った。 ・Aさんには、過去に同様の商品を購入した経験があったこと、また当行担当者は、本件商品が判定日の為替相場によっては円貨で償還される可能性もあることをAさんに対して丁寧に説明していたことから、販売方法に問題はなかったものと判断している。 ・本件商品によりAさんは利益を得ている。
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25年7月25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	25年度(あ)第45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返還要求
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"> ・B銀行で購入した特約付外貨定期預金について、購入時の外貨で返還することを求める。 ・私は、本件商品には、判定日における為替レートによっては円建てで償還される可能性があることについて説明を受けていなかったため、本件商品は、外貨建てで償還されるものと理解していた。 ・私は、本件商品が円建てで償還された結果、不測の為替差損を被ったことについて、納得がいかない。 ・私は、B銀行担当者に日頃から、外貨での運用を希望していることを伝えていた。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、外国為替に興味があり、外貨預金の購入を検討し

(B銀行)の見解	<p>ていることを聴取したため、本件商品の勧誘を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには、過去に同様の商品を購入した経験があったこと、また当行担当者は、本件商品が判定日の為替相場によっては円貨で償還される可能性もあることをAさんに対して丁寧に説明していたことから、販売方法に問題はなかったものと判断している。 ・本件商品によりAさんは利益を得ている。
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25年7月25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