

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成27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	26年度(あ)第143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原状回復要求
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について、満期時に私の意に反して円転されたことから、外貨建てによる原状回復を求める。 ・私は、外貨による運用を希望していたところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・しかし、本件商品購入後に、本件商品は為替相場の変動によっては円転されて払い戻される商品であることが判明し、実際に本件商品は全て円転されて払い戻されてしまった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、為替相場の変動によっては円転されて払い戻される場合があることを知っていれば購入しなかった。 ・本件商品は、インターネットバンキングで購入しているが、私はパソコンの操作に不慣れなため、自宅に来訪したB銀行担当者の指示するままに行ったもので、私は商品内容を確認できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行に保有する外貨定期預金が満期となることから、本件商品での運用を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品が為替相場の変動によっては円転されて払い戻される場合があることについて、所定の資料を用いて十分に説明しており、Aさんはそのことを理解した上で、本件商品の利息が高利率であること等に興味を示し、購入に至ったものである。 ・インターネットバンキングの利用については、Aさんが申込書等への記載が面倒である旨を述べたことから勧めたものである。当行担当者はパソコンの操作方法について説明したが、操作はAさん自らが行っている。
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27年4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、パソコンの操作に不慣れなAさんに対する

(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>本件商品の勧誘方法が適切であったかどうか疑問が残ること等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 27 年7月7日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	27年度(あ)第4号
申立ての概要	インターネットバンキングで商品選択を誤って購入した外貨建て仕組預金の元利金回復要求
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"> ・私は、B銀行担当者に勧誘された外貨定期預金を購入するつもりで、インターネットバンキングで購入手続を行い、外貨定期預金への預け入れが完了したことをB銀行担当者に電話で確認した。しかし、後日、私が購入した商品は、外貨定期預金ではなく、外貨建て仕組預金であることが判明した。 ・私は、外貨定期預金により、外貨のまま保有する意向であったにもかかわらず、本件商品は、判定日の為替レートによって払戻通貨が異なってしまう商品であり、実際に、満期時に私の元利金は、当時の実勢レートよりも円高の特約レートで円転されて払い戻されてしまった。 ・B銀行担当者は、本件商品購入時に、本件商品が私の希望する外貨定期預金ではない商品であることについて指摘できたはずであり、私は、外貨定期預金を購入していれば円安進行時に得られたであろう為替差益分の損害を被った。よって、本件商品満期時の元利金を外貨建てで回復することを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行に保有する外貨の運用について問い合わせを受けた際、円転も視野に入れた運用を意識している旨を聴取したことから、外貨定期預金ではなく本件商品の商品名を伝えたところ、Aさんから、インターネットバンキングで内容を確認し、検討する旨の回答があった。 ・よって、当行は、Aさんが本件商品を自ら希望して購入したものと認識しており、当行の対応に問題はなかったものと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した後、Aさんから、あっせん手続を継続する意思がなくなった旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、Aさんからあっせん委員会に対して、申立取下書が提出されたことから、平成27年7月30日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	27年度(あ)第11号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て仕組預金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)

<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した外貨建て仕組預金について、実勢レートより低いレートで円転されたことにより被った損害の賠償を求める。 ・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。私は、B銀行担当者の説明により、本件商品は、一定程度円安が進めば円転され払い戻されるが、その際に適用されるレートは円転時の実勢レートであると理解していた。 ・しかし、実際には、円転時に適用されるレートはその時の実勢レートではなく、預入時の為替レートに一定額を上乗せしたレートであって、その結果、実勢レートよりも大幅に低いレートで円転されてしまった。 ・本件商品の円転時に適用されるレートについてのB銀行担当者の説明は、不十分なものであり、納得がいかない。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんとの運用相談の中で、本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、一定程度円安が進んだ場合に円転されること、その際に適用されるレートはその時の実勢レートではなく、預入時の為替レートに一定額を上乗せしたレートであることを、説明資料を用いて丁寧に説明しており、説明内容に問題はなかったと判断している。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<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27年9月14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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以 上