

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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	27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仕組預金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した仕組預金に係る損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、B銀行から定期預金の満期後の運用について勧誘の電話を受けたことから、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、本件商品について執拗な勧誘を受けた。私は、従前から元本割れリスクのある商品を購入するつもりはない旨をB銀行担当者に伝えており、今回も購入するつもりはない旨を伝えていたが、B銀行担当者から、1年の短期の運用ならば元本割れはせず、損することはないこと等の説明があったことから、その言葉を信用して購入に至った。</p> <p>・私は、本件商品購入以前に、円建ての仕組預金を購入したことがあるが、それ以外に元本割れリスクのある金融商品を購入した経験はなかった。</p> <p>・私は、本件商品について、外貨で返還される可能性があること、元本割れリスクがあること等について一応の説明は受けたが、B銀行担当者が本件商品の安全性を強調したことから、損失が発生しないものと認識していた。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから満期となる定期預金の運用について意向を聴取したため、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの知識や投資経験、投資意向、購入原資が余裕資金であること等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の内容及び元本割れリスクについて所定の資料を用いて十分な説明を行っており、また、外貨で返還された場合について、円安のタイミングをみて円転することで、為替差損を回避する運用方法があることを説明した。</p> <p>・しかし、商品内容や外貨で返還された後の対応方法に係る説明が十分とはいえなかったことは認める。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</p> <p>・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28年1月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、外貨での運用経験のないAさんに本件商</p>

(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>品を購入するだけのニーズがあったのかについての確認及び本件商品の元本割れリスクについての説明が不十分であったことを指摘した。</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28年2月24日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	27年度(あ)第55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損失補てん要求等
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銀行で購入した仕組預金の損失の補てん等を求める。 ・私は、資産運用の相談のため、B銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、リスクの低い商品であるとして本件商品を勧誘されたため、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスクについて一応の説明を受けたが、本件商品は円安時に利息に加えて為替差益が得られるものと理解していたところ、実際は為替差益を享受できない商品内容であること等、商品内容を十分理解しておらず、これほどの損失を被る可能性があることを理解できなかった。 ・また、本件商品は不当に顧客に不利益を与えるものであり、問題がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向等を確認した上で本件商品を含む複数の商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの保有金融資産、投資経験及び投資意向等について確認し、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の内容及び元本割れリスク等について所定の資料を用いて十分な説明を行っており、説明内容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 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28年2月19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いことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、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。

事案番号	27年度(あ)第93号
申立ての概要	外貨預金の解約日の訂正要求
申立人の属性	個人(50歳台)

<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・私の被相続人である亡兄がB銀行に預け入れ、相続後、私が解約した外貨預金の解約日の訂正を求める。 ・私が、相続後に、B銀行を往訪し、本件預金の解約を申し出たところ、B銀行担当者から、当日付けで解約となる旨の説明を受けた。 ・後日、B銀行を往訪した際に、本件預金の解約日を確認したところ、当初の説明と異なる日付で解約となる旨の説明を受けた。 ・B銀行は一度説明したことには責任を持つべきであり、本件預金の解約日を、B銀行担当者が当初説明した解約日に訂正することを求める。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当初、Aさんが当行に来店した際に、当行担当者が、本件預金が当日付けで解約となる旨を説明した事実は確認できない。 ・Aさんの主張どおりに本件預金の解約日を訂正すると、為替相場の関係から、Aさんに損失が生じることになる。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件について、実際にB銀行担当者がAさんに対して口頭でどのように説明したかについて事実を確認することは困難であるため、当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難であること、加えて現状において申立人には経済的損失が生じているとはいえないことから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)及び7号(経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 28 年 3 月 16 日付けであっせん手続を終了した。</p>

以上