

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 年度第 1 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 82 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨預金に係る払戻手数料免除要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行で購入した外貨預金について、払い戻す際に手数料がかかることの説明を受けていない。よって、B銀行が手数料を免除の上、本件預金の全額払戻しに応じることを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、本件預金口座開設時、Aさんに対し、本件預金の内容やリスク、払い戻す際の手数料等について、所定の資料を用いて説明を行っており、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> <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 5 月 27 日、B銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争について、引出手数料の説明及び説明資料の交付に関する当事者双方の主張に隔たりが大きいこと、Aさんがあっせん委員会からの連絡に対応せず、あっせん委員会が定めた事情聴取期日に出頭しないこと等の事情に鑑みると、当事者間に和解が成立する見込みがなく、紛争解決手続を終了させることが適当と認められることから、あっせん手続を打ち切った。</p>

以 上

(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。