

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 年度第 3 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	28年度(あ)第27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元本割れ相当額の損失補てん要求
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銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品購入以前に、同様の仕組預金を保有していたところ、運用状況がよく、為替差損を被ることなく円建て償還となり、高金利の利息を含めて相当の利益を受け取って満期を迎えることができた。 ・その後、B銀行担当者から、再度同じ商品を購入することを勧められたことから、本件商品を購入するに至った。 ・しかし、本件商品の預入期間中は円高傾向であったことから、外貨建て償還となり、結果として自分が想定している範囲を超える為替差損が生じてしまった。 ・私は、本件商品について為替リスクがあることは理解していたが、これほどの損失が生じる可能性があることについて、B銀行担当者から説明がなかったことに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行に保有中の仕組預金が満期になることから、Aさんに対し、同じ商品内容である本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき、本件商品の内容及び為替相場が変動した場合の元本割れリスクについて十分な説明しており、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 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28年9月20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、本件商品の内容及び外貨建て償還時の想定損失額について、所定の資料に沿って一通りの説明はなされているものの、以前同じ商品により利益を得ていたAさんに対して、元本割れリスクを実感できるだけの説明が必ずしも十分であったとはいえないことを指摘した。 ・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っせん案を提示した。

(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。

	<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 28 年 11 月 28 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	28年度(あ)第56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銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、高い金利が付くことを理由に本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、B銀行で過去に同一の商品を複数回購入しており、商品内容や元本割れリスクは理解していた。しかし、購入当時、為替相場が大きく動く可能性のある市場状況であることが明らかであったにもかかわらず、B銀行担当者から、市場状況に則した十分なリスクの説明や分散投資の勧めがなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから本件商品で運用したいとの意向を聴取したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認していること、また、Aさんは当行で過去に本件商品と同一の商品を複数回購入した経験があることから、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、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っていること、また、為替相場が大きく動く可能性のある市場状況であることを踏まえ、そのリスクの説明や分散投資の勧めを行っていることから、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 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 11 月 18 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、本件紛争の主な争点である本件商品販売時のリスクの説明及び分散投資の勧めの有無に関する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。

事案番号	28年度(あ)第61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銀行で購入した仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、検討する時間もないまま、即日購入するに至った。 ・満期までの期間やリスクの内容からすれば、本件商品は高齢である私には不適

	<p>合な商品ではないかと考えている。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品について一通りの説明を受け、商品内容や中途解約時の元本割れリスクは理解していたが、中途解約時に生じる具体的な損失額の説明は受けていなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから定期預金金利への不満が示されたことから、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さんに対し、熟慮期間を設けること及び家族と相談することを勧めたが、Aさんから不要である旨の回答があったため、即日販売に至った。</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さんの投資意向、投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・また、Aさんのような高齢者であっても十分に適合する内容の商品であると判断している。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、中途解約時の元本割れリスク及び具体的な想定損失額につ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。</p>
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12月7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、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かったことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	28年度(あ)第100号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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	<p>・B銀行で購入した外貨預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から元本保証の商品として本件商品を勧誘され、購入するに至った。</p> <p>・私は、外貨取引は初めてであり、商品内容や元本割れリスクを理解できていなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから定期預金の満期金を短期で利率のよい商品で運用したいとの意向が示されたため、本件商品を勧誘し、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さんの投資目的及び投資経験等を確認しており、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、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等につ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。</p>

あっせん 手続の結果	【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】 ・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、事情聴取実施前に、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28年12月28日付けであっせん手続を終了した。
---------------	---

以上