

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第140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失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した仕組預金(一定期間後の特約判定日における実勢為替レートが特約設定レートより円安の場合は円貨で償還される外貨預金)について、本件商品の原資である外貨の購入時における円貨額と本件商品の特約設定レートで償還された円貨額との差額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に本件商品の購入原資となった外貨の購入時の為替相場を尋ねたところ、B銀行担当者から特約設定レートよりもやや円高であったとの誤った回答を受け、その認識のまま本件商品を購入するに至った。 ・ しかし当該為替相場は、本件商品の特約設定レートより円安であったことが後で判明した。 ・ 私は、本件商品の適用金利の高さに魅力を感じ、B銀行担当者を信用していたこともあり、勧められるがまま本件商品を購入したもので、本件商品の詳細な商品内容やリスクについて十分理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの外貨定期預金が満期を迎えることから、満期後の資産運用商品として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、販売するに至った。 ・ 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さんの投資意向、保有金融資産、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、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の商品内容、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。 ・ 当行担当者は、Aさんから、保有している外貨の購入時における為替相場を尋ねられた際、Aさんは過去複数回に亘って購入していたこともあり、平均取得価格を回答したことは認める。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年5月31日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

(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"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが原資となった複数の外貨預金それぞれの購入時における価格を知りたかったにもかかわらず、B銀行担当者が平均取得価格を回答したことに鑑みれば、Aさんが必要としている情報の提供について認識に齟齬がないよう丁寧に対応する配慮があってもよかったことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年8月2日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	平成30年度(あ)第155号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨定期預金の元本割れ相当額の損失等の補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で申し込んだ外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てん及び購入時・払戻時の為替手数料の支払い等を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替手数料について、資料を用いた具体的な説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、販売するに至った。 ・ 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さんの投資意向、保有金融資産、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、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の為替手数料について説明を行っているが、具体的な為替手数料の金額は伝えていなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年6月6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、為替手数料について十分な説明がされていなかったこと、リスク資産の把握が十分でなかったことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年8月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第159号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨定期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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で預入した外貨定期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、提案されるがまま本件預金に預入するに至った。 ・ 私は、本件預金預入以前に、株式の保有経験があった。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、少額ずつ外貨預金に預入したい旨を伝えていたにも関わらず、B銀行担当者から過大な預入額を提案された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから運用の相談を受け、本件預金を紹介したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 ・ 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さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入に問題はないものと判断した。 ・ 本件預金の預入額についてはAさんが自身の判断で決めたものであり、当行担当者が決めたものではない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年6月24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、2019年7月17日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第8号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨定期預金の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で預入した外貨定期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、金利の良い円定期預金の提案をされた後に、当該円定期預金作成の条件として本件預金の預入を依頼され、言われるがまま預入するに至った。 ・ 私は、本件預金の預入以前に、株式の保有経験があったが、本件預金を円定期預金のような商品とっていたため、これほどまで元本割れリスクがあるとの認識はなかった。 ・ B銀行担当者が、私の意向や保有金融資産等を確認したとする確認書はすべてB銀行担当者が偽造したものである。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件預金に係る為替手数料相当額の説明を受けて

	いない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件預金を紹介したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 ・ 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さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入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預金の内容、元本割れリスク、為替手数料相当額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。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年9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、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	令和元年度(あ)第17号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨定期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) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で預入した外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から執拗な勧誘を受け、やむを得ず本件預金を預入するに至った。 ・ その後、本件預金は、預入時や解約時に想定以上の為替手数料がかかる商品であり、私の理解と異なることが判明したため、本件商品を解約した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件預金の預入時や解約時の為替手数料について説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、本件預金を提案したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取および所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入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預金の内容および元本割れリスク、為替手数料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。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2019年9月

26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