

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019年度第4四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和元年度(あ)第31号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て債券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銀行で購入した外貨建て債券の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、これまでにB銀行で投資信託を購入して損失を被った経験があるため乗り気ではなかったが、B銀行担当者から、良い商品で損はしないと本件商品の勧誘を受け、B銀行を信用して購入した。 ・ 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説明を受けておらず、本件商品の資料も受け取っていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品を提案したところ、Aさんが金利の高いことに興味を示し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、リスク許容度等を確認したものの、高齢者に対するリスク商品の販売方法に関する行内ルールを遵守したかどうかについては問題があった。 ・ 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、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。なお、当行担当者が、良い商品で損はしない等と、断定的な判断を示した事実はない。
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11月5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、高齢者であるAさんにとって、相対的にカントリーリスク及び為替リスクの高い本件商品は相応しい商品であったとはいえないこと、行内ルールを遵守することはもとより、Aさんの商品理解度の確認を十分に行うべきであったこと、また、保有金融資産ひいてはリスク性資産比率の検証が十分であったとはいえないこと等を指摘した。

(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。 ・ 2020年1月23日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第48号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国債券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銀行で購入した外国債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、定期預金の満期が到来し、解約手続のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から勧誘を受け、言われるがまま本件商品を購入した。 ・ B銀行担当者から本件商品に元本割れリスクがあるとの説明を受けていたが、本件商品がこれほどまでに大きな損失を被る商品とは思っていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品を提案したところ、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さんが高齢者であることから、複数回にわたって、家族の同席を求めたが断られた。 ・ 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、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。
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12月10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、高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの収入や生活状況等の確認をもう少し慎重に行うべきであったこと、本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんの理解度を確認するためのB銀行における体制に問題がなかったとは言えないこと、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。 ・ 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。 ・ 2020年2月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第62号
申立ての概要	説明不十分で売却させられたファンドラップに係る損失の補てん要求
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銀行で購入したファンドラップについて、待機コースに変更したことで組入投資信託が売却されてしまったため、売却により生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を待機コースに変更することで、組入投資信託が売却される旨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、本件商品の待機コースを勧誘したところ、Aさんが待機コースを希望したため、コースを変更するに至った。 ・ 当行担当者は、待機コースに変更した場合の取扱いについて説明しているが、本件商品の組入投資信託をすべて売却することになることを明確に説明しておらず、説明が不足していたと認識している。
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12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、待機コースに変更すると、本件商品の組入投資信託をすべて売却することになることを明確に説明しておらず、説明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。 ・ 2020年2月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第74号
申立ての概要	説明不十分で支払われた金銭消費貸借契約の期限前一括返済についての損害金に係る損害賠償請求
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銀行に支払った金銭消費貸借契約の期限前一括返済に伴う損害金と、B銀行が誤って説明した損害金の金額との差額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から複数回、本件ローン契約の期限前一括返済の損害金額について誤った説明を受けた。借り換えのためにC銀行との間で金銭消費貸借契約を締結した後に、B銀行担当者から正しい損害金額を伝えられた。 ・ 正しい損害金額の説明を受けていれば借り換えをしなかった可能性がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件ローン契約は金利固定化のためにデリバティブを内在した商品であり、当行担当者は、デリバティブ部分のみの損害金額を伝えていた。 ・ 当行担当者の誤説明は認めるものの、Aさんが当初から期限前一括返済を検

	<p>討していた訳ではない旨の説明も受けており、実際の損害金額と誤って説明した金額との差額の全額がAさんの損害額であるとは考え難い。</p>
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、2020年1月16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、本件ローン契約の期限前一括返済の損害金額について誤った説明を行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。 ・ 2020年3月6日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第77号
申立ての概要	不十分な確認で払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入していた被相続人C(法定相続人の一人である私の祖母)の預金が、Cの死亡後、相続手続が完了していない状況であったにも関わらず、Cの子であるDによって払い戻された。 ・ B銀行は、他の相続人に対して十分な確認手続を行わないまま本件預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、所定の確認手続を行った上で、Dさんの法定相続分の限度で本件預金の払戻しに応じているため、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行にあるCさんの預金のうち、法定相続人の1人であるDさんが法定相続分の限度で払い戻した預金額について、その払戻権限を有すると主張するAさんがB銀行に対しその返還を求める事案であるが、DさんがAさんに対して本払戻しによる預金額も含めて払戻権限を与えたのかに関する詳細な事実確認が必要となるため、これを行うためにはDさんから事情聴取をして確認する必要があるため、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であるから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及び事情聴取等によって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)に該当すると判断し、「適格性なし」として2020年1月21日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第98号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
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銀行から紹介を受けたC証券会社から購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者やC証券会社担当者からの勧誘を断り切れず、本件商品を購入するに至ったが、本件商品を外貨定期預金のような商品と誤解しており、ハイリスクな商品であることを理解していなかった。 ・ 私は、本件商品購入前に、投資信託を購入したことはあったが、本件商品のようなハイリスクな商品に関する知識等はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者やC証券会社担当者から、本件商品の内容や元本割れリスクについて十分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さんの意向や投資経験等を確認した上で、C証券会社を紹介しており、問題はないものと判断している。 ・ Aさんに対し、本件商品の説明等を行ったのはC証券会社であり、当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の説明等を行っていない。
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、2020年3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100号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた金銭消費貸借契約の繰上返済に係る違約金の減額要求
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"> ・ 私は、B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、他の金融機関に借換えをしようとしたところ、高額な違約金が発生することがわかった。 ・ 他の金融機関と比較して、B銀行の違約金の額は高額であり、その計算方法は不当である。 ・ 私は本件契約時に、B銀行担当者から違約金の内容が記載された特約書を受け取っておらず、また、違約金について具体的な金額を用いた説明を受けていないことから、違約金の減額を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件契約締結時に所定の資料を用いて、繰上返済に係る違約金について十分な説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと考えている。 ・ 当行担当者は、違約金の内容が記載された特約書をAさんに手交している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件紛争の争点となる、違約金に係る特約書等の写しの交付の有無や、口頭での説明がどの程度だったか等の点に関する事実確認が

	<p>必要となるが、当委員会の事情聴取等によってそれらを確認することは著しく困難であること、また、Aさんは、B銀行の違約金の計算方法が不当に高い金額となるものである旨を主張しているが、違約金の金額の設定は、原則として、B銀行の経営判断に係る事項であり、その当否について当委員会が取り上げる性質のものではないことから、本申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及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)及び同6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2020 年2月5日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第110号
申立ての概要	クレジットカード作成時の誤った説明により受けられなかったキャッシュバック分の支払要求
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銀行で申し込んだクレジットカード作成時のキャッシュバックキャンペーンの適用を受けていれば得られたはずのキャッシュバック相当額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、引き落とし口座をB銀行に設定すればキャッシュバックを受けられるとの説明を受け、クレジットカードを作成した。 ・ 実際は、キャッシュバックを受けるためには、クレジットカード会社の公式アプリをダウンロードしてエントリーする必要があったが、その説明がなかったためキャッシュバックを受けることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、キャッシュバック適用の条件が記載されたリーフレットを示し、キャッシュバックを受けるためには公式アプリをダウンロードしてエントリーする必要があることを含め、キャンペーンへの応募方法を説明している。
あっせん手続の結果	<p>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、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、2020年3月23日付けであっせん手続を終了した。

以上