

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第76号
申立ての概要	不適切な対応で円転できなかった外貨定期預金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銀行で申し込んだ外貨定期預金について、満期を迎えたためB銀行担当者に解約し円転することを依頼したが、実際には外貨普通預金のまま継続されていた。本件商品が円転されなかったことで生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を円転する際の手続等について、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"> ・ Aさんは本件商品の円転を希望したが、当行担当者は、Aさんが本件商品の資金についてすぐに使用しないことを聴取したことから、外貨で継続保有することを提案したところ、Aさんは引き続き外貨で保有することを希望した。 ・ Aさんが外貨での継続保有を希望したため、当行担当者は、Aさんに対して、本件商品を円転する際に必要となる手続については説明していない。
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、2020年1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、B銀行に対して、本件商品の解約時の取扱いについてAさんの意向の確認が十分でなかったこと、本件商品を円転する際に必要となる手続について説明すべきであ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4月7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92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損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、1年で20万円の利息が得られるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。

(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"> ・ 私は、本件商品を円定期預金のような商品だと思っていたため、元本割れリスクがあるとの認識はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品に係る元本割れリスク、為替手数料等の説明を受けていない。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<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、本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購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、本件商品の購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商品の内容、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。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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2月17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、Aさんの保有金融資産の把握が不十分であったこと、高齢者であることに鑑み、分散投資を提案する等の慎重な対応をすべきであったこと等を指摘した。 ・ 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4月6日付けで和解契約書を締結した。

以上