

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第111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(50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、証券仲介口座の解約の手続のためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、マネープランや本件商品の話がされたが、私は本件商品を購入する意思はなかったので、勧誘や説明を受けているという認識はなく、話を聞いていただけであった。 ・ 私は、B銀行担当者から、再度、来店を促され、本件商品の購入を勧められ、本件商品に係る元本割れリスクをよく理解せずにB銀行を信頼して購入した。 ・ 私は、本件商品の満期後、外貨のまま保有しており、評価損が発生している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに証券仲介口座の手続に関する案内のため来店してもらったところ、Aさんとは初対面だったので、生活状況、金融資産及びその内訳、収入等を聴取したうえで、本件商品を紹介し持ち帰り検討を依頼した。後日、Aさんから本件商品購入の意向が示されたため、販売した。 ・ 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、2020年7月6日及び9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、2020年9月24日付けであっせん手続を打ち切った。

(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。

事案番号	令和元年度(あ)第113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及び外貨建て終身保険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定期預金及び外貨建て終身保険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、高い金利が付くとして外貨定期預金を勧誘され、商品内容、為替リスク、元本割れリスク等について十分な説明を受けずに、購入するに至った。 ・ その後、B銀行担当者から、金利優遇キャンペーン終了後は、本件外貨定期預金の金利が低くなっていることから、外貨建て終身保険に乗り換えた方がよいと勧められ、本件外貨定期預金を解約の上、外貨建て終身保険に乗り換えた。なお、私は、外貨建て終身保険の商品内容、為替リスク、元本割れリスク等について十分な説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが満期保険金の預入のため来店した際に、外貨定期預金を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ その後、当行担当者が本件外貨定期預金の状況報告を行った際に、Aさんから他の金融商品について問い合わせを受けたので、外貨建て終身保険を紹介したところ、乗り換えたいとの意向が示され、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、リスク資産比率、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、2020年5月12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、Aさんの属性に見合った商品の勧誘であったとは言い難いこと、Aさんの投資方針や金融資産保有状況等、Aさんの属性について十分な検証が行われていたとは言い難いこと等を指摘した。 ・ 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7月29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131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、定期預金が満期を迎えた際に、B銀行担当者から本件商品は安定していて大丈夫との説明があり、その説明を信用して、本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品に為替リスクがある旨の説明は受けておらず、説明があれば購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに資産運用の提案を行うにあたり、円預金は低金利で不満ということであったので、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さんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、為替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。ただし、販売後、間もなくAさんから照会があり、その内容からすると、十分な説明であったかはやや疑念がある。 ・ 当行担当者は、Aさんは高齢者であったが、販売時に家族の同席を求めなかった。
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、2020年6月9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、B銀行の高齢者に対する投資商品の販売ルールに抵触する可能性があること、高齢のAさんが本件商品の元本割れリスクを理解し実感できるまでの説明が十分であったとまで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。 ・ 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9月4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150号
申立ての概要	説明不十分で損害を被った海外送金にかかる賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社が、B銀行に依頼した現地通貨建ての海外送金で、送金日当日の為替相場とB銀行が一方的に適用した換算相場との差額分を賠償するよう求める。 ・ 当社は、現地法人の設立等を目的に、B銀行に海外送金を依頼したところ、B銀行からは現地通貨建てでしか送金できないと言われ、現地通貨建てで送金を複数回実行したが、B銀行の換算相場が適用され、高額の利ざやを当社が

	<p>負担した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、B銀行から、現地通貨建てで海外送金する場合、B銀行の換算相場が適用されることについて説明を受けていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、海外送金の検討を依頼された際、初回に、現地通貨建てで送金した方がよい旨、A社代表者に電話で説明を行い、了解を得て実行した。 ・ 当行は、円建てでの送金を謝絶したことはなく、今回の海外送金の目的に照らして、円建てでの海外送金では送金が遅延するリスクや満額が着金しないリスク等が考えられることから、現地通貨建てでの海外送金を推奨した。 ・ 当行は、海外送金の実行に当たっては、初回は送金実行時のレートと現地通貨建ての送金金額を事前にA社代表者に連絡していたが、2回目の実行に当たっては、店頭で手続を行ったA社代表者の配偶者である経理担当者には説明したうえで、代表者への連絡は送金実行後に行った。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2020年7月13日、A社と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2年度(あ)第38号
申立ての概要	外貨定期預金の残高確認請求
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"> ・ 私は、約20年前にB銀行で開設した外貨定期預金の通帳を大切に保管しており、定期的に通帳の記帳は行っていなかったが、その通帳には「継続」と表示され、解約の表示がされていなかった。 ・ 私は、B銀行に残高の確認を依頼したところ、残高はないとの回答であったが、本件商品について解約や払い戻した記憶がない。 ・ B銀行からは本件商品に係るデータが存在しないとの説明しか受けておらず、その説明では納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから本件商品の口座残高の調査依頼があり、残高がない旨、およびその払戻しに係る帳票はすでに廃棄してしまい保存していない旨を回答した。 ・ Aさんはその回答では納得されなかったため、マイクロフィルムの調査も行ったところ、本件商品はすでに払戻しが行われ、円転したうえでAさんの普通預金口座に入金していることがわかった。 ・ Aさんが所持する本件商品の通帳に解約と表示していなかった理由は確認できなかった。
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、AさんがB銀行に対し、B銀行において開

設したAさん名義の本件商品の残高があることの確認を求める事案であるところ、B銀行は本件商品についてマイクロフィルムの調査を行った上ですでに解約されていると主張するものであり、本件は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ことから、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、証拠書類等およ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)に該当すると判断し、「適格性なし」として2020年7月29日付けであっせん手続を終了した。

以上