

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第4四半期）
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2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(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、家族の相続手続のためにB銀行を往訪した際、B銀行担当者に「キャンペーン中の今ならお小遣いが数万円になる」と勧められ、興味を持ったため、家族から相続した大切な資金であったが、B銀行を信用して本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等について説明を受けたものの、ここまでの含み損が生じると想像できるような説明ではなかった。 ・ 私は、投資経験がなかったので、本件商品購入時にB銀行担当者からのアフターフォローを期待していたが、損失額がわかるような十分なアフターフォローが行われなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、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。 ・ Aさんとは、なかなか連絡がつかなかった時期があったが、当行担当者は、Aさんに定期的に架電したり、訪問したりしており、利益が出た時期にも案内する等、当行でできる限りのアフターフォローを実施したと認識している。
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、2020年12月15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、本件商品の為替相場の変動に伴う元本

(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。

	<p>割れリスクについてAさんが十分に理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること、Aさんの本件商品の購入にかかる意向把握が十分であったとはいえないことを指摘した。</p> <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。 ・ 2021年3月8日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第72号
申立ての概要	誤った説明を受けて預入しなかった外貨定期預金の利息相当額の支払要求
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銀行の誤った説明により預入しなかった外貨定期預金の利息相当額の支払を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品は中途解約できないと聞き、預入を見送ったが、後日、他行行員から中途解約できると聞いたので、改めてB銀行担当者を確認したところ、説明が不十分であったことを認め謝罪を受けたので、本件商品を預入するに至った。 ・ 私は、当初説明を受けた際に本件商品に預入をしたかったにもかかわらず、B銀行から誤った説明を受けたことにより、やむなく外貨普通預金に預入することとなったものであり、その後説明不足につき謝罪を受けて本件商品を購入したものの、当初から本件商品を購入していたら得られたであろう利息を受けることができなかった。 ・ B銀行からの謝罪を受けいったんは許したものの、その後の不芳な対応により、改めてあっせんに申し立てることとした。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからの本件商品の中途解約に関する質問に対し、規定に基づいた回答をしており、間違った説明はしていないものの、説明内容が十分でなかったことについては当行担当者から謝罪した。 ・ 当行担当者的上司からも、Aさんに謝罪し、行員指導等を行う旨を述べたところ、Aさんから「わかりました。」との回答であったため、対応を終えたものと思っていた。 ・ 当行支店長がAさんの自宅を訪問し謝罪をしており、当行としては対応を尽くしている。
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、2021年1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、2021年2月9日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第94号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた外貨建て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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て仕組預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。また、別の外貨建定期預金を希望したにもかかわらず、B銀行担当者から虚偽の説明をされて預入できず、外貨建ての普通預金に預入ることとなったので、この間の両預金の利息の差額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に指示されるがまま、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品には為替リスクがあり、円換算した場合に多大な損失が発生すること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さんから資産運用の相談を受け、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。
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、2021年3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、本件紛争について、事情聴取の時点においてAさんに経済的損失が認められず、あっせんを行うのに適当でない事実が認められた場合に該当することから、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第95号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた外貨建仕組預金の損失補てん要求
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銀行で契約した外貨建の仕組預金について、為替レートの影響により損失を被ったので、当該損失額の補てんを求める。また、別の外貨建定期預金を希望したにもかかわらず、B銀行担当者から虚偽の説明をされて預入できず、外貨建の普通預金に預入ることとなったので、この間の両預金の利息の差額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に指示されるがまま、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品には為替リスクがあり、円換算した場合に多大な損失が発生すること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さんから資産運用の相談を受け、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打切り】</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、2021年3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、本件紛争について、事情聴取の時点においてAさんに経済的損失が認められず、あっせんを行うのに適当でない事実が認められた場合に該当することから、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第99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の補てん要求
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、本件商品の元本割れリスクや為替手数料について、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、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元本割れリスクや為替手数料等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>【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さんから申立取下書が提出されたことから、2021年2月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第114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解約により生じた損害金の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨定期預金の解約により生じた損害金の補てんを求め

の申立内容	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品は初めて運用する者だけの有利な商品で、短期間の運用で利益が得られると勧められ、本件商品を購入するに至った。 私は、本件商品の購入に際して、B銀行担当者から為替手数料及び為替変動リスクについて説明を受けておらず、その説明を受けていれば本件商品を購入することはなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんが定期預金解約のため来店し、解約金の一部は振込手続きを行い、残った資金があったため、資金用途を確認したところ、用途は決まっていないということであったので、金利優遇キャンペーン中の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、オンライン端末の画面を表示して、Aさんに対し、為替手数料や為替リスクを含む重要事項の各項目について一つ一つ読み上げて説明を行っており、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→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、2021年3月3日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第120号
申立ての概要	不十分な対応で解約できなかった外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てん要求
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、本件商品が満期を迎えたら解約するつもりであったが、満期時にB銀行担当者から連絡がなかったため自動継続となり、その後損失が生じた。
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、本件商品の満期の約2か月前に、Aさんに対して満期が近づいていることを連絡している。なお、満期に関する連絡はあくまでもサービスの一環として実施するものであり、必ずしも実施しなければならないものではない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2021年3月12日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第134号
------	---------------

申立ての概要	希望するタイミングで円転できなかった外貨預金の逸失利益の支払要求
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銀行で保有している外貨預金について、私が希望するタイミングで円転できず、売却機会を逸したことから、逸失利益の支払を求める。 ・ 私は、外国為替相場が円安になったので、保有している本件商品を円転したいと考え、B銀行のコールセンターに何度も電話をしたがつかず、その後円高になったため円転する機会を逸してしまい、為替差益を得ることが出来なかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんの申立書を受領した後、B銀行から答弁書が送付される前に、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、2021年3月16日付けであっせん手続を終了した。

以上