

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	2021年度(あ)第59号
申立ての概要	意向にあわない外貨定期預金の取消要求
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"> <li>・ B銀行で購入した為替特約付外貨定期預金の取消を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品を何度も勧誘され断っていたが、3か月もの預金であると言われ購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品のリスクや円高になったらどうなるか等の説明はされていないと思う。</li> <li>・ 私は、本件商品申込時に様々な書類に記入したように思うが、記載内容はよくわかっておらず、B銀行担当者に言われるままに記入、署名をしたと思う。</li> <li>・ 私は、本件商品申込時に、子供を同席させることについてB銀行担当者から依頼はなかったと思う。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは本件商品と同じ商品を過去に複数回購入しており、当行担当者が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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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や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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんから当日中に購入したいとの申出を受け、同席した役席者が担当者による対応の適切性やAさんの理解度を確認したうえで販売に至っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年1月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

以上

(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。