

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 93 号
申立ての概要	説明を受けていないことを理由とする特約定期預金の元本返金要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の 申 出 内 容	・ 私は、B銀行のインターネットバンキング(IB)で購入申込みした特約定期預金について元本返金を求める。 ・ 私はB銀行のウェブサイト上の見出しを見て、本件商品是一般的な定期預金と思い契約した。その後、本件商品を使う必要が生じたのでB銀行担当者に解約を申し出たところ、手数料がかかると言われた。 ・ 私は、B銀行から口頭で本件商品の商品内容やリスクの説明を受けていない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行では、当行ウェブサイトにおいて、本件商品申込みの際は重要事項を必ず読むよう案内しているほか、中途解約できないこと、中途解約となった場合には解約費用が発生し、結果的に大きく元本割れになる可能性が非常に高いこと等を説明している。 ・ また、当行では、IBにおいて本件商品を購入するに際し、当行ウェブサイトに掲載している本件商品の商品内容やリスクに関する説明を必ず読むように案内をし、説明内容を十分に理解したことを表明するチェックボックスにチェックをして購入する仕組みとなっており、説明義務を尽くしている。 ・ 当行は、Aさんの本件商品の原資が余裕資金であることの確認等を行っており、当行は本件商品の商品性やリスクを十分に説明し、Aさんはそれを十分に理解して申込みを行ったものである。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行のウェブサイトにおいて、本件商品は中途解約ができないこと、中途解約を行う場合に解約費用が発生して元本割れとなるおそれがあること等が記載されているほか、本件商品に係る契約の締結に際して、これらの事項を記載した書面がインターネットによりAさんに交付され、Aさんはこれを自ら確認することを前提として、B銀行の説明は、ウェブサイトにおいて完結することが予定されており、取引の性質上、紛争解決手続の利用が適当ではないと認められることから、本件申立ては、苦情処理手続および紛

(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。

	争解決手続等の実施に関する業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項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と認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2026 年4月9日付けであっせん手続を終了した。
--	--

以 上