

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 72 号
申立ての概要	説明を受けていないことを理由とする解約手数料の負担なしでの特約定期預金の解約要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行のインターネットバンキング(IB)で購入申込みをした特約定期預金について、解約手数料なしでの解約を求める。 ・ 私は、インターネット検索で本件商品を知り、定期預金と同じような商品でB銀行なら安心と思い購入した。 ・ 私は本件商品を中途解約したいと思いB銀行に連絡をしたところ、多額の解約手数料がかかると言われたが、本件商品の購入に際し、中途解約に関する説明は見えていない。 ・ 私は、あらためてB銀行から本件商品の説明資料を電子送付してもらい、確認したところ、本件商品の解約手数料に関する記載はあったものの、利用者が容易に認識しえない状態のものであった。 ・ 私は、中途解約時に多額の手数料が発生するような本件商品は、問題がある商品と思っている。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件商品は原則として中途解約できない商品ではあるが、顧客が中途解約を希望する場合はその理由を聴取し行内で確認のうえ、やむを得ない事情があると判断した場合は中途解約の受付を行っている。 ・ 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。 ・ 本件商品は原則中途解約不可で、やむを得ず中途解約をする場合には元本割れとなる可能性があることを、当行ウェブサイト上の本件商品に関する掲載箇所の中で随所に注意喚起をしている。 ・ 当行では、IB上で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ている。
あっせん	【申立て受理→あっせん打ち切り】

(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。

手 続 の 結 果	・ 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、2024 年 7 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、あっせん手続を打ち切った。
-----------	--

以 上