

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025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	2025年度(あ)第25号
申立ての概要	誤った説明で解約した外貨定期預金の原状回復要求
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"> 私はB銀行で中途解約した外貨定期預金の原状回復を求める。 私は、B銀行で保有している本件商品に運用益が生じたので、B銀行担当者に運用相談したところ、中途解約をしてC証券会社で運用することを勧められた。 私は、B銀行担当者に本件商品の運用益に対する課税について確定申告の有無等を尋ねたら、確定申告は不要と言われた。 私は、本件商品を中途解約し、C証券会社の口座に外貨送金をして外国債券を購入したところ、確定申告が必要となることが判明した。 私は、B銀行担当者から課税に関する説明が十分にされていれば、本件商品の中途解約金をC証券会社に外貨送金をしたり外国債券を購入したり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さんから本件商品を中途解約して利益相当分を円転した場合の課税に関する質問を受け、利益相当分の円転であれば確定申告は不要であること等を説明し、税金に関する説明資料を手交した。 また、当行担当者は、Aさんから本件商品の元本相当分の運用相談を受け、当行取扱商品の他、C証券会社を案内したところ、AさんはC証券会社での運用を検討すると述べ、本件商品を中途解約し、C証券会社に外貨送金をした。 当行は、本件商品の中途解約からC証券会社への外貨送金までの手続において課税は発生しないため、AさんがC証券会社で外国債券を購入したことによる課税に関する説明は、当行ではなく、C証券会社が説明することである。
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、2025年10月22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銀行はAさんの求めに応じて、本件商品の元本相当分の運用としてB銀行の取扱商品やC証券会社での運用を案内する等しており、本件商品の運用益にとどまらず、本件商品運用全体の課税の取扱い等について可能な範囲で説明することが望ましかったこと等を指摘した。

(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。

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払う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。・ 2026年2月25日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上