

令元業外第 11 号
令和元年 5 月 31 日

特定非営利活動法人
ひょうご消費者ネット 殿

一般社団法人全国銀行協会

回 答 書

平素から大変お世話になっております。

平成 31 年 4 月 23 日付で頂戴した貴団体の申入書（別添）につきまして、下記のとおりご回答申し上げます。

記

当協会は、個別の銀行が提供する商品・サービスに係る根拠法令の解釈権限や指導権限を有しておりませんので、貴団体の申入れに対して、コメントを申しあげる立場にはないものと考えます。

一方で、当協会が定める「行動憲章」においては、「金融商品・サービスの提供に当たっては、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまの合理的な期待に応えるよう必要な注意を払い、誠実かつ職業的な注意深さをもって、その業務を行わなければならない」こと等を定めております。

加えて、当協会が定める「消費者との契約のあり方に関する留意事項」においては、「銀行は、消費者に対し、顧客本位の業務運営を実現する観点から、各行の方針に応じて、金融商品・サービスの選択に必要と考えられる情報、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報および消費者が負担する手数料その他費用の詳細を正確・適切に、分かりやすく提供すべき」であること等を定めております。

上記を踏まえますと、外貨建て保険は、一般に、為替相場の変動等により損失が生じるおそれがあることや契約の内容を、お客さまに十分ご理解いただいたうえでご契約いただく必要があることから、募集時には、銀行で円貨から外貨に両替して保険料をお払い込みいただいた場合には、クーリング・オフ時に外貨での返金となることを含め、お客さまへの適切な説明が求められているものと考えております。

貴団体から申入書を受領したこと、および貴団体の問題意識等に関しましては、当協会の会員銀行に共有させていただいており、引き続き、当協会の「行動憲章」や「消費者との契約のあり方に関する留意事項」も踏まえながら、お客さま本位の業務運営を実現できるよう努めて参ります。

以 上