

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第85号
申立ての概要	不適切な為替レートにより生じた逸失利益の補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行のアプリで表示されていた外国通貨の為替レートが短時間のうちに引き下げられ、保有している外国通貨を売却する機会を逸したことで為替差益を得られなくなったことから、その逸失利益の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、過去にB銀行で行った外国為替取引により損失が発生していたため、少しでも損失を取り戻そうと思い、外国為替取引を再開した。</li> <li>・ 当初は、B銀行のアプリに表示されている為替レートを見ながら問題なく外国為替取引をしていたものの、B銀行が外国為替の取引レートを突如として不当に下げたため、1分の間に、他社の為替レートに比べて大きく乖離した為替レートが表示され、私が売却しようと思っていた為替レートで売却することができなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行の外国預金取引における為替取引は、外貨預金規定にもとづき、当行所定の外国為替相場が適用される。当行は、金融情報の配信会社から為替レート配信サービスの提供を受けており、当該配信会社から配信された為替レートを当行のレート配信システムにそのまま取り込み、これを当行所定の為替レートとして当行のアプリの取引画面上に表示している。</li> <li>・ 当行は、Aさんから当行アプリで表示されていた為替レートと市場レートの相違の理由を調査し説明して欲しいとの要望を受けて調査を行った。当行は、外国為替取引がほとんど行われなくなる期間においては為替レートの更新を停止しており、更新を停止する直前に配信会社から提供を受けた市場のレートが下がり、その時点で更新を停止したため為替レートが固定されたことが分かった。そこで、このことをAさんに説明したが、Aさんは自身の主張を一方的に述べ当行の説明を聞いてもらえなかった。</li> <li>・ 当行は、配信会社から配信された為替レートにもとづき、当行のアプリに為替レートの取引レートを適切に配信しており、取引レートを不当に下げた事実はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b> <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6月</li> </ul>

(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。

15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