

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2022年度(あ)第67号
申立ての概要	同意なく取り消された外貨取引の当初為替レートによる履行請求
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"> ・ B銀行との間で行った外貨取引について、B銀行はシステムエラー等により誤った為替レートで取引されたものとして一方的に取り消したが、当初為替レートによる約定どおり履行してもらいたい。 ・ 私は、B銀行のインターネットバンキングにより、B銀行が表示している為替レートにより外貨取引を行った。 ・ 私は、B銀行から、誤発注のため取引を取り消す旨の連絡を受けたが、いったん成立した取引を一方的に取り消すことについて納得できないので、当初約定どおり履行してもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、システムエラー等により、外貨取引に適用される為替レートの表示に明らかな誤りが生じるとともに、当該為替レートが顧客からの注文執行に適用されてしまい、当時の外国為替市場の実勢レートと明らかに大幅に乖離して誤って表示された為替レートで取引が成立してしまったものであるため、外貨普通預金規定に基づき、対象の顧客にこの旨を通知するとともに、取引の取消しを行った。 ・ 当行は、Aさんに対しても、架電して説明をしようとしたが、連絡がつかなかったため、元の状態に戻したうえで、取引の取り消しに係る通知を行った。 ・ 当行は、本件取引の取消しにより、本来あるべき状態に還元させただけであるから、取り消されてもAさんに何ら経済的損失はないと考えているので、Aさんの要求には応じられない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行による本件取引の取消しの有効性を判断するにあたり、当該レートがB銀行の誤表示であることや当該表示に至った事情(過失の有無・程度等)を明らかにする必要があるところ、当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難であり、また、本件取引のような外国為替取引における契約上の取扱いについては、B銀行の経営方針に属するものであることから、本件申立ては、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規

(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。

	<p>程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)並びに同項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2023年2月27日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

以 上