

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	26年度(あ)第6号
申立ての概要	不適切な対応を受けた外貨預金の無効確認
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨預金について、その契約を無効とし、預入元本を円貨で返還することを求める。</li> <li>・私は、従前からB銀行に対し、私へ送付する書面については、外国語で作成するとともに、個人情報に係る情報を記載しないよう対応を依頼していた。</li> <li>・しかし、本件商品の購入後に、B銀行から、日本語でかつ個人情報が記載された書面が私に郵送されてきた。</li> <li>・私は、自分の個人情報を含む書面がB銀行から送付されるとわかっていれば、本件商品を購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが送付を受けたと主張する書面は、顧客宛に送付する取引状況の通知に係るものであるが、当行は行内手続に沿った対応をしており、本件の対応について問題はなかったため、Aさんの要求に応じることはできない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんの主張の合理性に疑義があり、他方、双方の主張に大きな開きがあり、事柄の性質上、紛争解決手続を利用して事案の解決を図ることが適当でないと認められることから、業務規程 26 条1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」として平成 26 年6月 23 日付であっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上

(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。