

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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180号
申立ての概要	不適切な対応により円転させられた外貨預金に係る損害賠償請求
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"> ・B銀行で購入した外貨預金について、円転させられたことにより被った損害を賠償すること等を求める。 ・私は、為替相場が一定の水準に達するまでは本件商品を円転しないと決めていたが、B銀行担当者により本件商品を円転するよう誘導された。 ・B銀行担当者を信頼していたため、その誘導に従って本件商品を円転してしまったが、B銀行担当者の対応は詐欺行為であったと認識している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が本件商品を円転するよう誘導した事実はなく、また当行担当者はAさんの意向に従い対応していたことから、当行の本件商品の円転に係る対応に問題はなく、Aさんの請求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件において、AさんはB銀行担当者による詐欺行為により本件商品を円転してしまったと主張しているが、当事者から提出された書面、資料、証拠書類及び事情聴取等によっても紛争の核心となる上記事実を確認することが著しく困難であり、また、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適切でないことから、業務規程 27 条1項5号(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る場合)及び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切でない)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年5月 11 日付けであっせん手続を終了した。

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。