

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第101号
申立ての概要	不適切な対応により損害を被った被仕向海外送金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、海外に住む娘Cから住宅資金を援助してもらうため、B銀行に海外からの送金を受け取る方法等について相談し、その対応が良かったことからB銀行に当該送金の受取口座を開設した。 Cが海外の銀行から送金し、B銀行に着金した際に、B銀行担当者から同日の為替相場で換算した場合に入金される円貨額の説明を受けた。 その後、入金手続きに必要な書類をB銀行に提出したところ、後日、何の連絡もなく、以前説明を受けた円貨額よりも少ない円貨額が口座に入金された。 B銀行担当者には、為替相場が良い状況の時に円貨に転換し入金してもらいたい旨を伝えていたにもかかわらず、事前に何の連絡もなく円貨で入金されたことから、事前に説明を受けた円貨額と実際に入金された円貨額との差額の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、確認資料が揃い次第、Cさんが指定するAさんの口座に入金する旨をAさんに対して説明している。 円貨額は、確認資料が揃う前に同日の相場であればという前提でAさんの質問に回答したものであり、変動するものであることを説明している。 当行は被仕向銀行であり、Cさんが送金を依頼した海外の仕向銀行の指図に従ってAさんの口座に入金する手続きを遂行する義務があり、受取人であるAさんが満足する為替相場になるまで入金しないと行った対応は行っていない。 当行担当者は、Aさんから為替相場が良い状況の時に円貨に転換して入金してほしいとの依頼は受けていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、2019年3月4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、B銀行に対して、Aさんが入金時の為替レートについて関心を示していたことを認識していたことから、口座への入金時にAさんに対して、その時の為替相場や円貨入金額を知らせるといった配慮があっても良かったことを指摘した。

(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。

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。・ 2019年5月13日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上