

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019年度第3四半期）

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	令和元年度(あ)第19号
申立ての概要	不適切な対応により損害を被った外貨送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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に外貨送金(米ドル)を依頼したところ、B銀行担当者の誤誘導により、C銀行の円預金口座に入金されてしまった。これを米ドルに戻すためにC銀行に支払うことになった金額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者に、外貨建債券の償還金(米ドル)を、C銀行の米ドル建普通預金口座に米ドルのまま送金したいと伝え、C銀行のドル建普通預金口座と円預金口座の番号が記載された書面を示した。 ・ その際、B銀行担当者から、C銀行の円預金口座の口座番号を外為送金依頼書の受取人口座番号欄に記入するよう誘導され、それに従って外為送金依頼書に記入したところ、C銀行への着金時に米ドルが円転されて入金された。これを米ドルに戻すために、更に余分な支出を要した。B銀行担当者から誤った誘導がなければ、これらの費用は発生しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、AさんからC銀行に開設したドル建普通預金口座への、米ドル資金の外貨送金を受け付けたが、Aさんに受取人口座番号を指示した事実はない。Aさんは、C銀行の外貨普通預金口座及び円預金口座の双方の口座番号が記載された書面を参照しながら、外為送金依頼書に自ら受取人口座番号を記入した。 ・ Aさんが外貨送金に不慣れな様子であったことからすれば、受取人口座番号の突合せを行う等、外為送金依頼書の記入内容に間違いがないかどうか、よりきめ細かく対応することが望ましかったことは認める。
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11月5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さんが外貨送金には不慣れと見受けられたのであれば、担当者は外為送金依頼書の受取人口座番号に間違いがないかどうかをAさん持参の資料によって確認する等、より懇切丁寧に対応する余地があったことを指摘した。 ・ 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

(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>ん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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12月23日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第21号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨預金の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で説明義務違反のもとで預入させられた外貨預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、私が経営する会社でB銀行から融資を受けやすいようにするため、円の定期預金をする予定であったが、B銀行担当者から金利がよく、元本保証であると執拗に勧められ、1か月だけとの条件で預入するに至った。 ・ 預入から1か月後に解約を申し入れたが、解約に応じてもらえず、3か月後に再度解約を求めたところ初めて損失額を伝えられた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさん自身が多額の金融資産を有しており、余裕資金である旨を聴取し、Aさんに本件預金を提案したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件預金の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 預入から1か月後にAさんから解約の相談はあったが、解約の申出があったわけではない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</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10月7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。

事案番号	令和元年度(あ)第25号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨定期預金の円貨払込金額の返還請求
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"> ・ B銀行で申し込んだ外貨定期預金の円貨払込金額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替リスク等について、資料を用いた具体的な説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 当行のルールでは確実に保有していると確認できている金融資産額を保有金融資産として記載することとしているが、当行担当者は、Aさんからの聴取により保有金融資産を推定しており、保有金融資産の把握が正確ではなかった。 Aさんは為替の知識を有していたことから、本件商品の説明に時間はかからなかった。
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10月2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さんの保有金融資産の確認が不十分であったこと、本件商品について説明が十分でなかったことを指摘した。 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12月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第64号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨定期預金の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で預入した外貨定期預金の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 私は、本件預金のパンフレットを見て、金利が高い点に魅力を感じたことから本件預金の預入に至ったが、後日、本件預金の預入期間に付される実際の金利がパンフレットに記載されている金利と異なることや為替手数料が発生することが判明した。 私は、B銀行担当者から、実際に適用される本件預金の金利及び為替手数料について説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件預金を提案したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入に問題はないものと判断した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件預金の内容、元本割れリスク、為替手数料等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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、本件申立てについて、本件預金の預入にかかる契約の申込みに先立ち、為替手数料及び金利に関する説明がなされたかが争点となっており、かかる争点の判断に当たっては、文書や関係者の供述等に対する証拠調べを実施し、詳細かつ具体的な事実の認定が必要になると考えられるところ、あっせん手続においてそのような証拠調べを実施することはできないことから、業務規程 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、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として2019年10月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第67号
申立ての概要	説明不十分で預入させられた外貨定期預金の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で預入した外貨定期預金の損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件預金とは異なる通貨の外貨定期預金をC銀行で作成しようと考え、当該預金の原資をC銀行に振り込む手続のためにB銀行を往訪した際に、B銀行担当者から、本件預金を提案され、言われるがまま預入するに至った。 ・ 私は、本件預金預入以前に、投資信託や異なる通貨の外貨定期預金の保有経験があったが、本件預金の通貨についての知識はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、C銀行で作成しようとしていた外貨定期預金をB銀行で扱っていること及び本件預金の通貨の特性に係る説明は受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、AさんからC銀行で外貨定期預金を作成する予定であることを聴取し、当行でも当該外貨定期預金を扱っていること、また、異なる通貨の本件預金もあることを紹介したところ、Aさんから本件預金の預入の意向が示された。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件預金の預入に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件預金の内容、元本割れリスク、本件預金の通貨に係る為替相場推移等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→事情聴取後に申立て取下げ】</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12月18日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取中に、Aさんから、本件預金は今すぐ使用する資金ではないことか

	<p>ら、為替相場を見ながら自身の判断で円貨に転換するので本件申立てを取り下げる旨の意向が示された。</p> <ul style="list-style-type: none"> その後、Aさんから、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、2019年12月23日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第82号
申立ての概要	着金できなかった海外送金取引に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、海外の資産運用会社に対し、B銀行の私名義の口座に円資金を送金するよう依頼したが、B銀行に受取りを拒否された。この送金の依頼にかかった手数料とともに、別途送金するまでの間に生じたはずの逸失利益の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、送金電文を受信した際、受取人であるAさんに送金目的等の確認を行った上で、適法性等を審査し、本件入金依頼を引き受けないことが合理的であると判断した。 当行のウェブサイトにおいて、外国銀行からの送金の場合、送金額から仲介手数料が控除されること、送金目的の確認等のために口座への入金までに通常よりも時間を要すること、確認の結果、口座への入金を断る場合がある旨を記載している。
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、本件申立ては、AさんがB銀行に対して行った海外送金(被仕向け)の申込みが断られた事案であり、これはB銀行の取引方針に関する事案に該当することから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の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2019年11月28日付けであっせん手続を終了した。

以上