

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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          | 2021年度(あ)第19号  |
| 申立ての概要        | 不十分な説明により円貨での払戻しを行った外貨預金に係る手数料相当額の返還要求   |
| 申立人の属性        | 法人   |
| 申立人(A社)の申立内容  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行に預入していた外貨預金について、円転取引の実行に関し、当社はB銀行からTTBレートの具体的な説明を事前に受けておらず、為替手数料についても一切の説明はないまま円転取引が実行され、B銀行の設定した為替手数料の負担を強いられたことから、当該為替手数料の返還を要求する。</li> <li>・ 当社は、為替手数料についての説明が予めB銀行からあれば、円転を一旦見送る、または手数料の優遇が受けられる他の金融機関に外貨を送金したうえで円転を行うといった方法も検討できたはずである。</li> </ul>  |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A社は、為替レートの確認方法を知らないと言っているが、一般に顧客は当行のホームページ上で自ら確認しているし、A社には円転の経験があると推測していたので、当行は、A社に具体的な説明はしておらず、為替レートに関する説明や確認方法の説明について、丁寧さが欠けていたと思っている。</li> <li>・ 当行では、円転に際し、実行前に顧客に為替レートを連絡することにはなっていないが、A社では、当行から為替レートの事前連絡を受けたうえで円転が実行されるものと思い込んでいたようなので、お互いに意思疎通がうまく行っていなかったという点があったと思う。</li> </ul>   |
| あっせん手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、2021年9月7日、A社とB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対してA社の知識や経験を確認したうえで、為替手数料や為替レートの確認方法等に関する説明をする等の配慮が欠けていた疑いがあること、円転前に為替レートの事前連絡が必要かどうかについて、A社に確認する等の配慮をすべきではなかったかとの疑問が残ること等を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会はB銀行がA社に対して解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、A社と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。</li> </ul> |

(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。

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
|  | ・ 2021 年 11 月 8 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---------------------------------|

|               |  |
|---------------|--|
| 事案番号          | 2021 年度(あ)第 21 号   |
| 申立ての概要        | 同意なく取り消された外国為替取引の清算における適用レートの変更要求  |
| 申立人の属性        | 個人(60 歳台)  |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で行った外国為替取引の取消しについて、相応のレートで清算することを求める。</li> <li>・ 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取引を行ったが、この為替レートは市場実勢から乖離した為替レートが誤って表示されていたものとして、B銀行から本件取引の取消しを求められた。</li> <li>・ 私は、一定のリスクを負って外国為替取引を行っているうえ、本件外国為替取引のために保有していた他の通貨を円転しているため、B銀行の主張どおり、本件外国為替取引の取消しを行い、実勢レートを適用することに合意できない。</li> <li>・ 本件外国為替取引後、B銀行は、私の預金口座に取引制限を課し、私は当該預金口座を通じた取引ができない状況である。</li> </ul>  |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件外国為替取引に適用された為替レートは、当行が他社からの配信を受けて自動的に表示しているが、当該提供レートが誤っており、客観的な市場レートから乖離したレートが表示されたものであり、表示の錯誤に当たることから、当行は本件外国為替取引を取消し、原状回復を求めるものである。</li> <li>・ 当行は、誤ったレートで取得した外貨について、当該取得を奇貨として不適切な取引が行われることを回避するために取引制限を課したものであり、必要な措置と考えている。</li> </ul>   |
| あっせん手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2021 年 10 月 6 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、他社から配信される為替レートが誤ったものであることを看過する等、銀行業務として適切な管理態勢がとられていたか疑問が残ること、Aさんの預金口座への取引制限が合理的な範囲であったかについて問題があること等を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、AさんがB銀行に、本件外国為替取引で支払った円貨額と、本件外国為替取引が有効に成立していた場合の円貨額の差額について、AさんとB銀行がそれぞれ一定割合を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2021 年 12 月 1 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|      |                  |
|------|------------------|
| 事案番号 | 2021 年度(あ)第 22 号 |
|------|------------------|

|               |  |
|---------------|--|
| 申立ての概要        | 同意なく取り消された外国為替取引の清算における適用レートの変更要求  |
| 申立人の属性        | 個人(60歳台)   |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で行った外国為替取引の取消しについて、相応のレートで清算することを求める。</li> <li>・ 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取引を行ったが、この為替レートは市場実勢から乖離した為替レートが誤って表示されていたものとして、B銀行から本件取引の取消しを求められた。</li> <li>・ 私は、一定のリスクを負って外国為替取引を行っているため、B銀行の主張どおり、本件外国為替取引の取消しを行い、実勢レートを適用することに合意できない。</li> <li>・ 本件外国為替取引後、B銀行は、私の預金口座に取引制限を課し、私は当該預金口座を通じた取引ができない状況である。</li> </ul>  |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件外国為替取引に適用された為替レートは、当行が他社からの配信を受けて自動的に表示しているが、当該提供レートが誤っており、客観的な市場レートから乖離したレートが表示されたものであり、表示の錯誤に当たることから、当行は本件外国為替取引を取消し、原状回復を求めるものである。</li> <li>・ 当行は、誤ったレートで取得した外貨について、当該取得を奇貨として不適切な取引が行われることを回避するために取引制限を課したものであり、必要な措置と考えている。</li> </ul>   |
| あっせん手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2021年10月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、他社から配信される為替レートが誤ったものであることを看過する等、銀行業務として適切な管理態勢がとられていたか疑問が残ること、Aさんの預金口座への取引制限が合理的な範囲であったかについて問題があること等を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、AさんがB銀行に、本件外国為替取引で支払った円貨額と、本件外国為替取引が有効に成立していた場合の円貨額の差額について、AさんとB銀行がそれぞれ一定割合を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2021年12月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|               |  |
|---------------|--|
| 事案番号          | 2021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建て仕組預金に係る損失補てん要求  |
| 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"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て仕組預金について、購入時の為替相場が説明時の為替相場から大きく変動していたことの説明がなかったため、満期時に損失</li> </ul> |

|                |   |
|----------------|---|
|                | <p>が発生したことから当該損失の補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私は、近々満期となる仕組預金の運用についてB銀行担当者に相談したところ、本件商品を勧められ、商品内容やリスクの説明を受けた。本件商品の購入申込は、仕組預金が満期になった時点で電話で申込みをすることとした。</li> <li>その後、電話で本件商品の申込みをした際、B銀行担当者は適用金利等の説明はしてくれたが、為替相場が説明時から大きく変動していることの説明はなく、そのことを説明され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>当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示された。</li> <li>当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、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。</li> <li>当行担当者は、Aさんが電話で本件商品の申込みをした際、為替レートが説明時から大きく変動したこと等の説明はしなかった。</li> <li>当行担当者は、Aさんは本件商品と同様の仕組預金の取引経験が豊富で、Aさん自身で為替レートをチェックすることもあると聴取していたので、為替レートをチェックして申込みをしたものと考えていた。</li> </ul>           |
| あっせん 手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、2021年10月1日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の説明後、購入申込に至るまでの間に為替レートが大きく変動したこと等の説明をしなかったのは配慮を欠くものであること等を指摘した。</li> <li>その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに損失の一部を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>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。</li> <li>2021年11月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|               |   |
|---------------|---|
| 事案番号          | 2021年度(あ)第35号   |
| 申立ての概要        | 不十分な情報提供で円転した外貨定期預金の原状回復要求  |
| 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"> <li>B銀行の情報提供が不十分なことにより外貨定期預金を円転してしまい損失が発生したことから、円転する前の状態に戻すことを求める。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品を店頭で案内された際、インターネットバンキング(IB)で購入等できることを教えてもらい、後日、IBで本件商品を申し込んだ。</li> <li>本件商品を複数回自動継続した後、為替差益が発生したと思い、本件商品中途解約し円転したところ、当初預入時の金額よりも少ない金額となっていた。</li> <li>B銀行では本件商品が自動継続されると、自動継続時の為替レートが表示さ</li> </ul> |

|                |   |
|----------------|---|
|                | <p>れ、当初預入時の為替レートは別の画面で確認する必要があったことが分かったが、B銀行担当者はそのことを説明してくれなかった。</p>  |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが希望し申込みに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、本件商品に適用される為替レートの確認や、本件商品の解約について、IB で行えること等を説明している。</li> <li>・ 当行では、本件商品が満期で一度終了した時点から、継続した後にどれだけ損益が変化したのかを表す目的で評価損益を表示している。そして、顧客の誤認防止のために、IB の画面において、当初預入時点からの評価損益は、自動継続前の解約明細と合わせて確認するよう注意喚起の表記をしている。</li> <li>・ また、本件商品解約時の IB の画面では、実際に払戻がされる円貨の金額が表示され、当初預入時からの損益を確認できるようになっている。</li> </ul> |
| あっせん<br>手続の結果  | <p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2021 年 10 月 22 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>  |

以上