

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2024 年度(あ)第 22 号
申立ての概要	存在するはずの外貨預金の支払要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、約 20 年前にB銀行で外貨定期預金を複数作成し、それぞれの預金証書を保有しているため、本件預金の払戻しを求める。 ・ 私は、B銀行に対し、本件預金の払戻しを求めたが、B銀行が応じなかったことから、本件預金に係る取引を確認するため、取引明細を取得したところ、本件預金口座は既に払戻しのうえ、解約されていることが発覚した。 ・ 私はB銀行に対して、本件預金取引の詳細に係る調査を依頼したものの、一切返事がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんから本件預金の支払いを求められたため、可能な限り調査を行ったものの、本件預金の存在は確認できなかった。 ・ 本件預金のうち、満期日から 20 年超経過しているものは、取引に係る記録等は保存期限経過のため既に廃棄されていることから、確認することができないが、口座自体は残高ゼロで解約されている。 ・ また、本件預金のうち取引に係る記録等が残っていたものは、満期日に外貨普通預金に元利金が入金されていることが確認できるため、当行では支払済であると判断している。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件預金の払戻しの有無及びそれに関連する経緯等に関し、当該預金証書記載の日付から現在までの約 20 年にわたる事実関係が争点となるところ、当該事実にかかるB銀行の関係書類が現時点で保存されていないものも含まれること等を踏まえると、紛争解決手続において事実確認を行うことは著しく困難であることから、本件申立ては、業務規程 27 条(紛争解決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等、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 2024 年 10 月 3 日付けであっせん手続を終了した。

(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。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 31 号
申立ての概要	希望するタイミングで円転できなかった外貨預金の逸失利益の支払要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私はB銀行に外貨預金口座を保有しており、B銀行のインターネットバンキング(IB)を利用して外貨を円転しようとしたところ、私が希望したタイミングで円転できず、得られるはずの為替差益を得られなかったことから、B銀行に対して逸失利益の支払を求める。 ・ 私は、B銀行で保有している外貨をIB上で円転したいと思い、朝に手続を進めたが、画面がフリーズしてしまい取引を完結できなかった。 ・ B銀行に電話で問い合わせたところ、為替相場が変動している局面ではそういうことが起きると説明をされた。その後、昼頃に手続をしたが朝と同様に取引が完結できなかった。夜になって試しに手続を進めたところ、意図せず手続が完了してしまい、私が希望していた為替レートとは異なるレートで取引が完結してしまった。 ・ そもそも為替相場は変動するものであり、私が希望するタイミングで円転が出来なかったのはB銀行のIBにシステム上の不備があることが原因である。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんが当行のIBで朝に手続をした時間帯は、当行のシステムに障害が生じたことは確認されていない。 ・ 当行では、顧客が意図しない為替レートでの取引成立を防止するため、取引手続の途中で為替レートが変動した場合は、専用の確認画面を表示し、本人確認及び取引意思の確認を行い決定する仕組みになっている。 ・ 当行は、為替レートが急変した場合等に、短時間にアクセスが集中すると、一時的に取引が制限される可能性があることを重要事項に記載している。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、Aさんが主張するB銀行のIBの不具合が、Aさんが朝に取引をした頃に発生したかに関する事実確認が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることから、本件申立ては、業務規程 27 条(紛争解決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等、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 2024 年 11 月 12 日付けであっせん手続を終了した。

以 上