

平成21年度「銀行とりひき相談所」取扱状況、 「あっせん委員会」運営状況

全国銀行協会 業務部
(社)東京銀行協会 銀行とりひき相談所

- I. はじめに
- II. 「銀行とりひき相談所」取扱状況
 - 1. 取扱件数
 - 2. 各業務における相談等の特徴
 - 3. 相談、苦情の主な内容等
- III. 銀行とりひき相談所認知媒体調査
- IV. カウンセリングサービスの実施状況
- V. 中小企業向け融資相談の実施状況
- VI. 「あっせん委員会」運営状況
 - 1. 平成21年度における申立件数／あっせん手続件数
 - 2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

て、銀行とりひき相談所（東京）内に「中小企業向け融資に関する相談窓口」を12月10日に設置し、中小企業等融資に関する相談等に応じている。

さらに、全国銀行協会（以下「全銀協」いう。）では、顧客と銀行間のトラブル（紛争）を解決する機関として、「あっせん委員会」を設置し、平成20年10月から運用を開始している（あっせん委員会の運営状況は、後述VI. 参照）。

以下では、平成21年度に全国51の銀行とりひき相談所が受け付けた相談、苦情の取扱状況および全銀協のあっせん委員会における紛争解決支援状況等について概観する。

なお、以下の文章中の「相談」・「苦情」、「紛争」の定義は図表1のとおりである。

I. はじめに

「銀行とりひき相談所」は、銀行に関するさまざまな相談・照会および銀行に対する意見・苦情の受付窓口として、全国51の各地銀行協会が設置・運営している。

銀行とりひき相談所では、住宅ローン等の利用者が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった際の相談窓口として、カウンセリングサービス業務を東京と大阪で実施している。特に東京では、カウンセリングサービスの実施日を平成20年4月から毎営業日に拡大し、利用者の利便性の向上に努めている。

また、中小企業金融円滑化法の施行を受け



図表 1

— 「相談」と「苦情」、「紛争」の定義について—

全銀協では、銀行とりひき相談所における顧客からの苦情の解決支援、およびあっせん委員会における紛争の解決支援に当たり、「苦情の解決促進とあっせんに関する規則」を定め、「相談」・「苦情」や「紛争」を次のとおり定義している。

苦情	会員銀行の販売・提供する商品、サービスおよび営業活動等に関して、会員銀行に対する不満足の表明であるもの
紛争	苦情のうち、会員銀行と顧客との間では解決ができず、顧客または会員銀行から「あっせん委員会」のあっせんにより解決を図りたいとの申出があるもの、または顧客から他の団体の苦情・紛争解決支援機関を利用して解決を図りたいとの申出があるもの
相談	銀行や銀行取引に関する一般的な問い合わせであって、苦情以外のもの

II. 「銀行とりひき相談所」取扱状況

1. 取扱件数

全国51の銀行とりひき相談所が受け付けた相談・照会および苦情(以下「相談等」という。)の取扱件数は、37,570件であり、前年度(44,253件)比15.1%減少した。このうち、苦情は2,911件寄せられ、前年度(2,590件)比12.4%の増加となった(図表2参照)。

2. 各業務における相談等の特徴

相談等の割合や特徴等を業務分類別にみると、相談等の件数の多い項目は、預金業務(21.4%)、銀行協会(18.7%)、貸出業務(18.1%)、会員銀行(16.0%)の順となっている(図表3参照)。また、苦情は、預金業務(32.3%)、貸出業務(27.3%)の順となっている(図表4、5参照)。

①預金業務

相談等は8,042件で、うち苦情は940件であった。

高齢者の預金管理、相続預金の払戻し手続

きや、口座開設に関する相談等も目立った。相続に関する相談等では、相続手続きの必要書類や被相続人名義の預金取引明細について法定相続人の一部からの開示請求に関する相談等が散見された。

②会員銀行

相談等は6,011件で、うち苦情は100件であった。

新たに設立された銀行の預金キャンペーンなどに関する照会や、当該銀行の状況に関する相談が寄せられたが、こうした動きは年度後半にかけて次第に収束した。

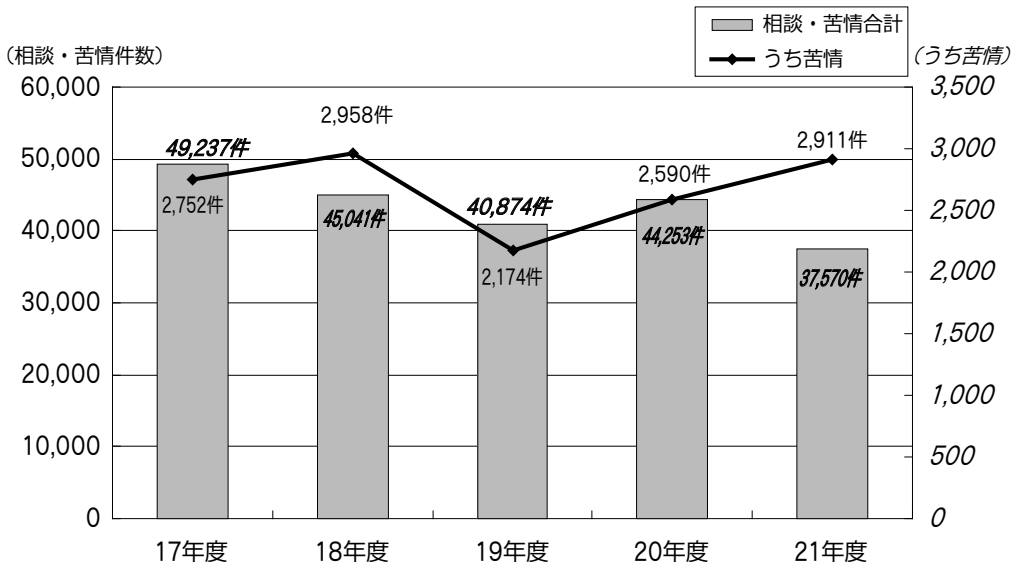
このほか、決算発表を受けて一部銀行の経営状態についての照会や、個別銀行の新聞掲載の広告・チラシに関する相談・照会が多く寄せられた。

③銀行協会

相談等は7,015件であった。

銀行協会の役割に関する照会が寄せられたほか、個人信用情報センターの本人開示方法についての照会も多く目立った。なお、後述するカウンセリングサービスの利用方法に関する照会や、住宅ローンに関する相談等につ

図表2 相談・苦情の年度別件数推移



(注) 当協会では、平成16年4月から平成19年10月までの間、「相談」「苦情」のほかに「クレーム等」というカテゴリーを設けて計数を分類していた。本図表では、「クレーム等」に分類していた計数を、「苦情」に含めて表示している。また、平成21年4月から「苦情」の定義を一部変更している。

いても、本業務分類に含まれている。

④貸出業務

相談等は6,801件で、うち苦情は796件であった。

内訳としては、住宅ローンに関する相談等が最も多く寄せられ半数近くを占めた。なお、住宅ローンに関する相談のうち返済条件の見直し等については、後述のコンサルティングサービスで対応している（計数も「銀行協会」内訳の「コンサルティングサービス」に計上）。

12月に入ると、中小企業金融円滑化法の施行を受けて、銀行とりひき相談所（東京）内に「中小企業向け融資に関する相談窓口」を設置したことなどを契機に、中小企業等融資に関する相談等が多数寄せられた。

⑤その他

金融犯罪関連に関する相談等のうち、振り込め詐欺に係る相談等は漸減傾向にあるが、「警察官・銀行協会職員を騙る不審電話」に係る相談等は、新しい手口も見られ、3月に金融 2010.7

入ると東京、神奈川、千葉、埼玉などで急増した。

証券業務（窓販）に関する相談等は408件となり、このうち、投資信託等に係る苦情が125件寄せられた。

また、保険業務（窓販）に係る相談等は192件となり、このうち、変額個人年金保険等に係る苦情が103件寄せられ、これら苦情のうち、他の団体の苦情・紛争解決支援機関に取り次いだものも27件あった。

このほか、デリバティブ業務に関する相談等は168件となり、このうち、通貨オプション取引や金利スワップ契約に係る苦情が112件を占めている。

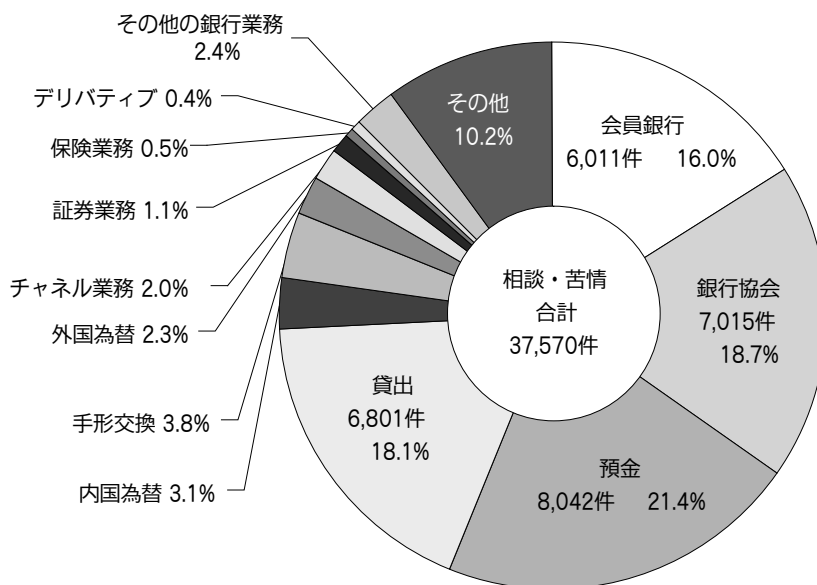
3. 相談、苦情の主な内容等

(1)相談の具体的内容

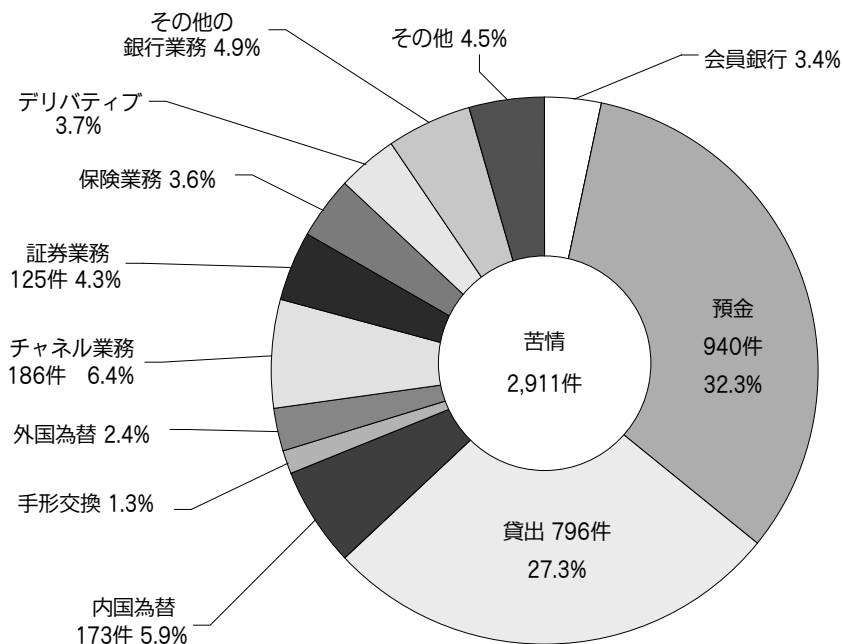
①預金業務

○口座を開設する際に、本人確認を求められるのはやむを得ないが、自分は暴力団関係者ではないことを表明する旨の書面に署

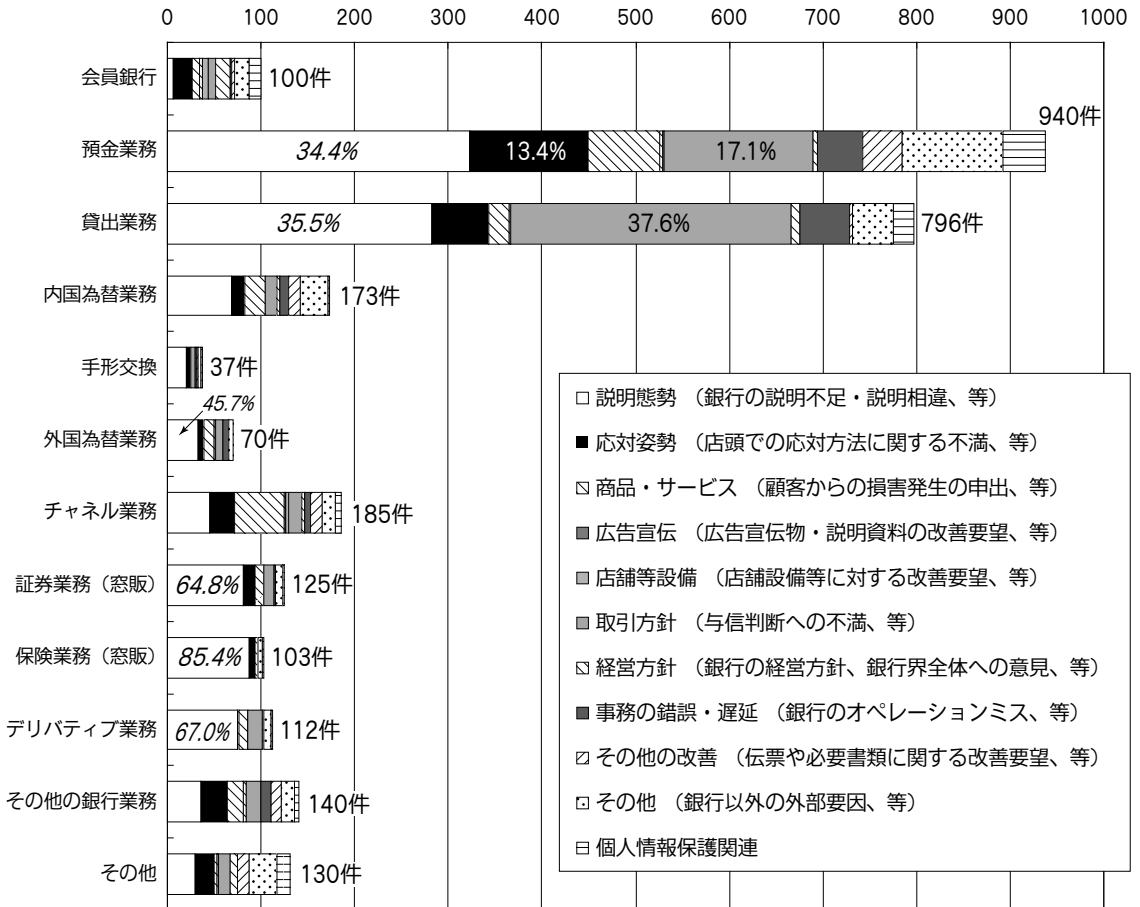
図表3 相談・苦情（合計）の業務分類別割合
（平成21年4月～平成22年3月）



図表4 苦情の業務分類別割合
（平成21年4月～平成22年3月）



図表5 苦情の業務分類別件数とその要因



名・押印させる理由は何か。

②貸出業務

○夫婦連帯債務で住宅ローンを借りていたが、離婚に伴ない私の単独債務に変更してもらった。今度再婚することになったので、住宅ローンが残っている家を賃貸に出したいと銀行に相談したら、住宅ローンではなく投資用ローンになるので、適用金利が跳ね上がると言われたが、そういうものか。

○父親の事業が上手くいかず破産したので、夫名義の住宅ローンを組んで父親の住宅を購入したいが、借りられる銀行はあるだろうか。

③手形交換

○平成24年5月から手形に代わる手段とし
金融 2010.7

て、電子債権による決済に移行することが予定されていると聞いたが、手形や小切手による決済はできなくなるのか。

(2)苦情の具体的内容

①預金業務

○2行にそれぞれ1千万円ずつ預金している。2行が合併して新たな銀行ができると、1年間は2千万円まで預金保険の保護の対象となるが、その後は1千万円までしか保護されないとのこと。このため、1千万円超の預金は中途解約して他行に預け替えたいと解約を申し込んだところ、仕組預金なので中途解約すると違約金が発生し元本割れの可能性が高いと言われた。銀行の都合で勝手に合併するのに、この言い分は納得

できない。

- 毎年記帳していたのに睡眠口座になってしまった。睡眠口座に組み入れられる条件が分からないので、預金通帳に分かりやすく表示して、利用者の混乱を防止してほしい。
- 公正証書遺言を作成していても、相続預金を払い戻す場合には、相続人全員の同意書が必要となるのか。
- ②貸出業務
 - 銀行のカードローンの信用保証会社が消費者金融専門家となっているが、このカードローンは平成22年6月18日に施行される改正貸金業法の総量規制の対象になるのか。
 - 住宅ローンの返済に窮している。中小企業金融円滑化法にもとづき、銀行に返済猶予を依頼したところ、自分が会社を営んでいるからという理由で、会社の決算書を過去3年分提出するよう求められた。その根拠は何か。
 - 3行から事業資金を借りている。返済が厳しいため、利払いのみの返済への条件変更を依頼したところ、2行は変更に応じてくれた。他の1行は、条件変更どころか、証書貸付から1年後の一括返済への組み換えをするので、諸費用が20万円ほどかかるとのこと。これでは、条件変更を相談した意味がない。

③内国為替業務

- 自分名義の国内の外貨普通預金口座から、自分名義の国内の他行の外貨普通預金口座へ外貨建てで送金するのに、海外送金扱いの為替手数料を支払う必要があることには納得できない。

④証券業務

- 銀行で購入した投資信託の基準価額が半分になってしまった。元本割れのリスクがあるとの説明は受けたが、投資金額の半分に値下がりする可能性があることまでの説明

はなかった。

⑤保険業務

- 母は中途解約した定期預金3千万円の全額で変額個人年金保険を契約させられたが、そもそも77歳という高齢者にリスク商品を勧めたことに納得できない。母は銀行窓口の女性行員が元本が減るような商品を勧めるとは思っていなかったようで、署名等しているものの商品内容を十分理解できていなかったと思われる。その支店に確認したところ、説明したとの一点張りで反省の色もなく、不信感が募った。高齢者にリスクの高い変額個人年金保険を勧誘する銀行の姿勢に納得がいかない。

⑥デリバティブ業務

- 土木建築業を営む中小企業であるが、銀行は、当社の業務とは全く関係のない為替ヘッジ商品の売り込みのため、何度も何度も勧誘してくる。銀行から借入れをしている弱い立場にある者に対して、無理やり商品を購入させようとする姿勢は改めてほしい。

Ⅲ. 銀行とりひき相談所認知媒体調査

各地の相談所では、毎年12月に利用者がどうという媒体を使って相談所の存在を知ったのかについて聞き取り調査を行っている。

それによると、電話帳・番号案内(24.9%)、既認識者・利用者(11.3%)、銀行協会(代表)への電話(10.3%)、全銀協ホームページ(8.1%)、リーフレット・ポスター等(6.9%)、消費者行政機関からの紹介(5.9%)、金融庁・財務局等からの紹介(3.9%)、によるものが上位を占めた(図表6、7参照)。

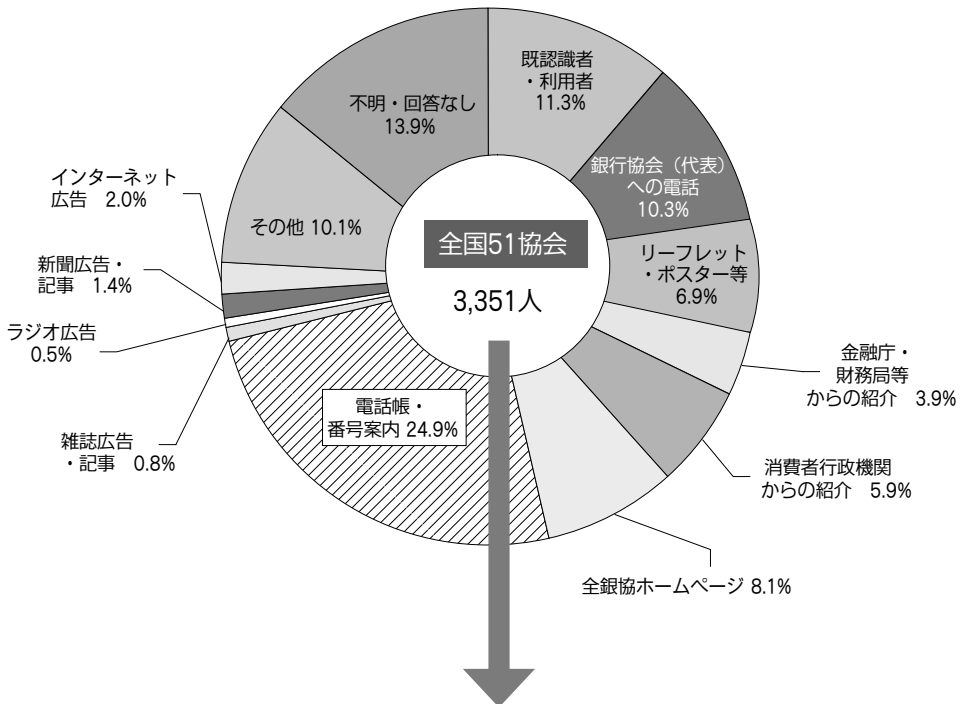
IV. カウンセリングサービスの実施状況

東京、大阪の銀行とりひき相談所では、住宅ローンや消費者ローン等を利用者が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難とな

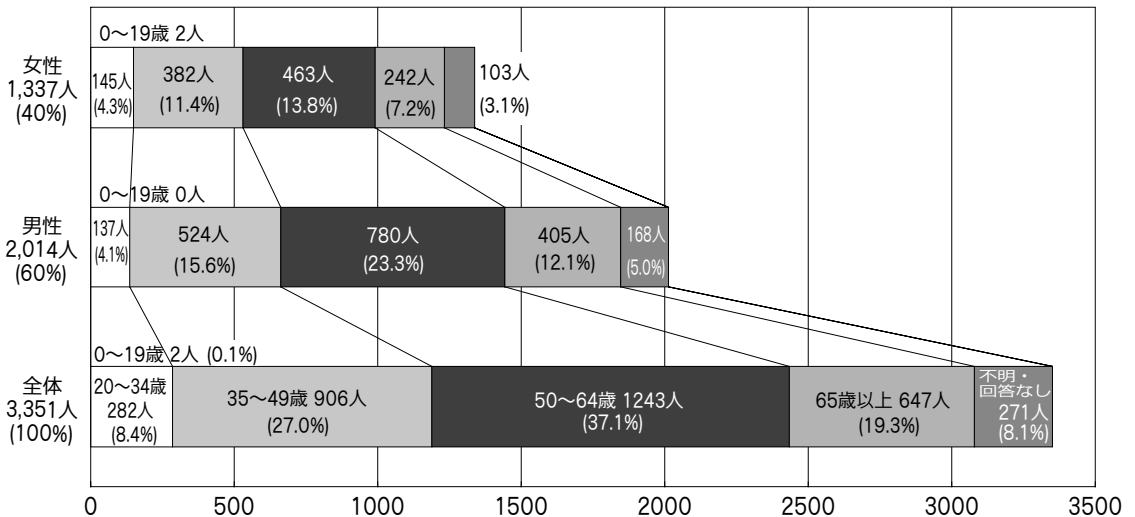
った際の相談窓口として、カウンセリングサービスを実施している（東京は平成11年4月から、大阪は同20年4月から実施）。

20年度から全営業日実施となったカウンセリングサービスの21年度実施件数は、前年度（1,323件）を1割近く上回る1,435件となった。このうち、住宅ローンに関するものが全体の

図表6 銀行とりひき相談所 認知媒体別の割合



図表7 利用者の男女別・年齢別内訳



5割を占め、給与・賞与の大幅減額や雇用情勢の悪化、中小企業金融円滑化法の影響等から、住宅ローンの返済条件の緩和に関する相談が漸増傾向にあり、また3月のカウンセリングサービス実施件数は月間としては過去最高の140件を記録した（図表8、9、10、11参照）。

行とりひき相談所（東京）内に「中小企業向け融資に関する相談窓口」を12月10日に設置し、中小企業向け融資に関する相談等に応じた結果、中小・零細企業、個人事業者等からの相談・照会が多く寄せられ12月中の相談件数は262件に上り、その後も毎月100件を超えて相談等があり、平成22年3月末までの合計は642件となった。

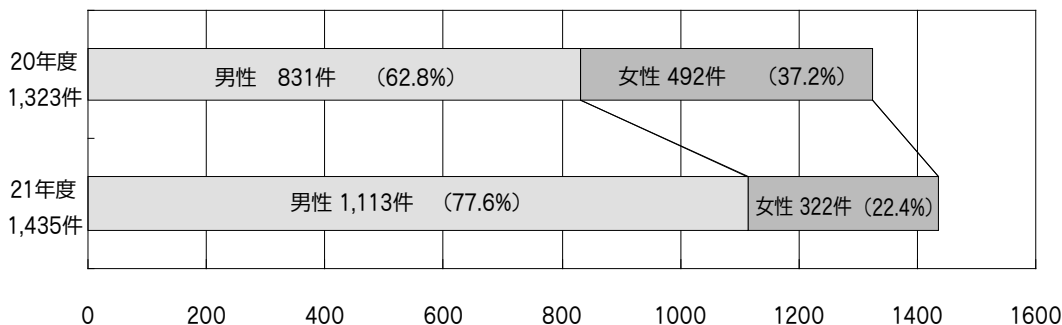
V. 中小企業向け融資相談の実施状況

中小企業金融円滑化法の施行を受けて、銀

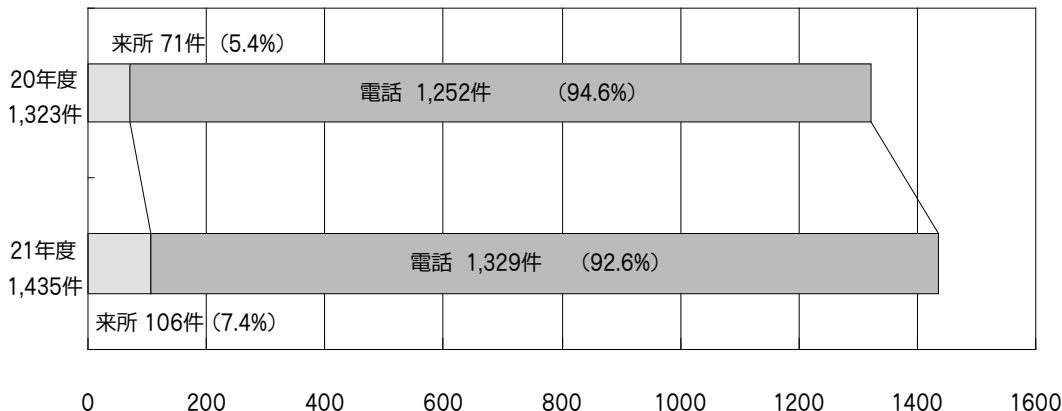
相談内容については、元本の返済猶予に加えて金利の減免、新規与信に関する制度の内容や利用の仕方について匿名による相談が多かったが、中小企業金融円滑化法の趣旨・内容の確認および金融機関との交渉のノウハウ

図表8 利用者の属性等

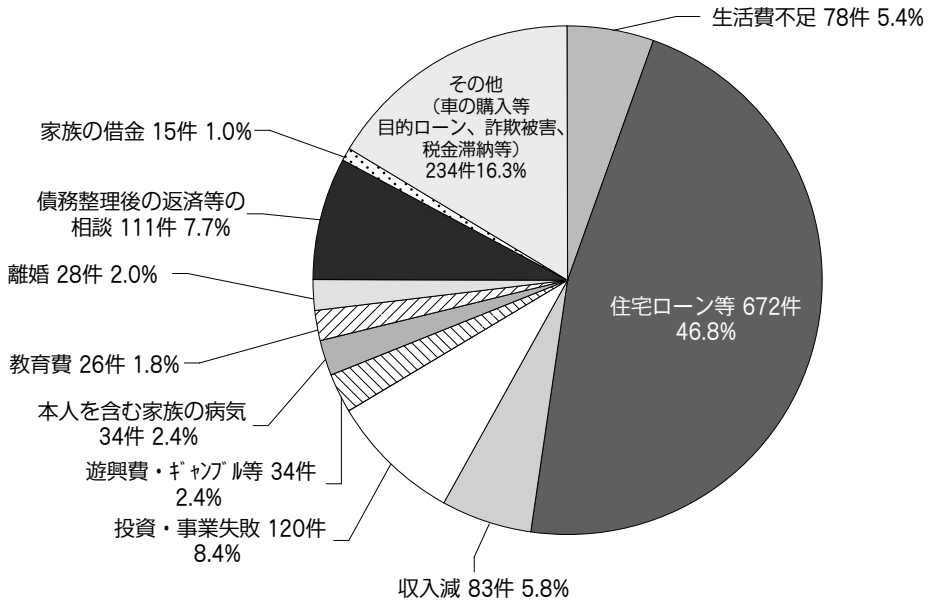
1. 性別



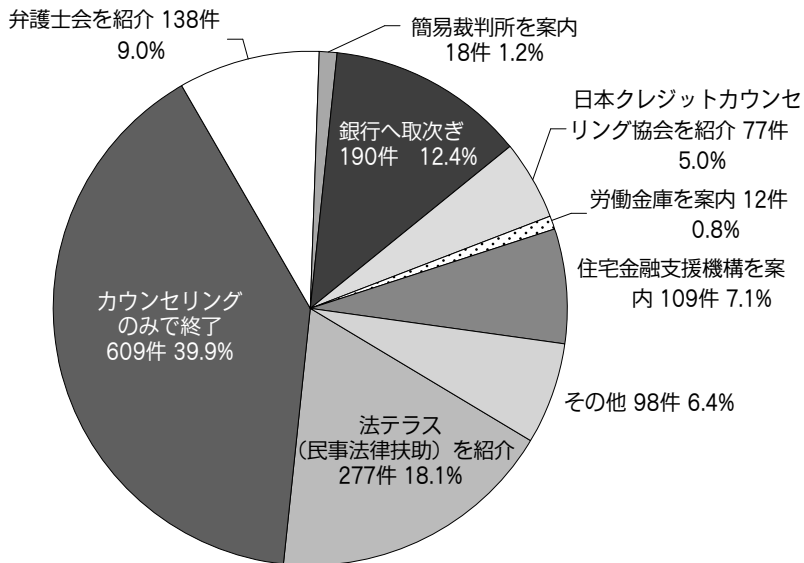
2. 対応方法



図表9 カウンセリングを受けるに至った債務の原因



図表10 カウンセリング結果



(注) 複数の先を案内している場合もあるので、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

図表11 相談者の1人当たりの平均債務状況

	債務(契約)口数	債務額
平成20年度	4.10口	1,701.2万円
平成21年度	2.63口	2,067.4万円

についてアドバイスを求める相談等も年度末にかけて増加した。

VI. 「あっせん委員会」運営状況

全銀協は、平成20年10月からあっせん委員会を設置し、顧客と銀行間のトラブルで、「銀行とりひき相談所」では解決できない紛争を取り扱うこととした。

平成21年度中の同委員会の運営状況は次のとおり。

1. 平成21年度における申立件数／あっせん手続件数

(1)平成21年度における新規申立件数

○平成21年度における、あっせんの申立件数は88件であり、全て顧客からの申立てであった。

○21年度における、あっせんの申立てがあった紛争事案の業務分類別の件数は、**図表12**のとおりである。

(2)あっせん手続件数

○21年度中、あっせん委員会は34回開催され、67件の申立案件について適格性の審査を行ったところ、受理が53件、不受理が14件となった。

○21年度において、あっせん手続が終結した事案は60件である。

○当該終結事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解した件数は24件、当事者の一方があっせん案を受諾せず不調となった件数は1件であった。

○また、申立人があっせんの申立てを取下げた件数が2件、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないとしてあっせん委員会があっせん手続を打ち

図表12

(単位：件)

業務分類	詳細	件数
預金業務	外貨預金	6
	デリバティブ組込預金	3
	各種預金商品	4
	口座解約・払戻し	3
	その他	4
貸出業務	消費者ローン	2
	事業資金	3
	住宅ローン	3
内国為替業務	振込・送金	1
外国為替業務	外貨の円転	1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	50
チャネル業務	C D・A T M取引	4
	その他の銀行業務	代理事務
	資産運用関係	1
その他	金融犯罪関連	1
合 計		88

(注) 上記件数は、申立書等に記載された紛争事案の内容をもとにあっせん委員会事務局が分類し、集計したものである。

切った件数が19件あった (**図表13**参照)。

図表13

(単位：件)

	平成21年度中
前年度末係属件数 (A)	14
21年度中新規申立件数 (B)	88
21年度中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	60
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、和解件数 (a)	24
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、不調件数 (b)	1
申立人の申立て取下げ件数 (c)	2
あっせん委員会によるあっせんの打ち切り件数 (d)	19
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数 (e)	14
21年度末係属件数 (=A+B-C)	42

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

21年度において、あっせん手続が終結した主な事案の概要は、次のとおりである。

事案番号	20年度(あ)第20号
申立ての概要	住宅借入金等特別控除により控除されるはずであった税額の補てん要求
申立人の属性	個人(男性、40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行とB銀行の提携金融機関(以下「C社」)から住宅ローンを借りて、住宅を購入した。 ・ 住宅購入初年度から、C社からは「住宅取得資金に係る借入金の年末残高等証明書」(以下「証明書」)が送付されてきたが、B銀行からは証明書が送付されてこなかった。そのため、特別な手続を取らなくても自動的に住宅借入金等特別控除(以下「特別控除」)が利用できるものと思い、C社から送付された証明書も単なる「控え」と考え破棄してしまった。 ・ その後、特別控除が受けられていないことに気がつき、その申請を行うためにB銀行に同行分の証明書の発行を依頼したところ、同行の担当者からは、C社からの住宅ローンの証明書もB銀行で発行可能であるとの説明を受けたため、B銀行とC社の両方の住宅ローンの証明書の発行を依頼した。 ・ B銀行から証明書の交付を受けた際に、証明書にはB銀行分とC社分の両方の住宅ローンが含まれていることを同行担当者に口頭で確認した。その後、受取った証明書をもって税務署で特別控除の申請手続を行ったが、翌年になって先の証明書にはB銀行分の住宅ローンしか含まれておらず、C社からの住宅ローンの控除は受けられていないことが分かった。 ・ 税務署にC社からの住宅ローンについても控除を求めたが、確定申告から1年経過しており、更正の請求を行うことができないとのことで、C社からの住宅ローンについて税額控除できない部分が生じてしまった。 ・ そのため、B銀行がC社分の住宅ローンの証明書も正しく発行していれば控除されたはずの税額の支払いをB銀行に求める。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行分の証明書がAさんに送付されなかったのは、Aさんから事前に郵送を依頼する旨の書類の提出を受けていなかったからである。当行分の証明書は当該支店で保管しており、Aさんからの申し出があれば速やかに交付可能な状態にあった。 ・Aさんに対し、当行がC社からの借入分の証明書も発行可能と案内したという担当者は特定できなかった。また、Aさんからの証明書発行依頼書は手続後に廃棄しているため、Aさんが当行に対してC社分の証明書の発行を依頼したという証拠を確認することはできなかった。 ・当行分とC社分の証明書はそれぞれ様式が異なるため、証明書を交付する際にAさんから当行分とC社分の両方が含まれているのかとの照会を受けた場合に、C社分も含まれていると回答する可能性は低いと考える。 ・税務申告はあくまでもAさん本人の責任で行われるものであり、当行に明確な過失はなかったと考える。 ・しかし、当行とAさんとの間で認識の齟齬が発生し、結果としてAさんが希望する対応をとることができなかったことを踏まえ、一定の負担をすることは検討する。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年3月26日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年4月28日のあっせん委員会において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、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、①B銀行が特別控除制度を利用できる可能性のあるAさんに対して、同制度の利用に必要な手続の一般的な説明をしなかったとは考え難い、②特別控除制度の利用は本来、借入人自身がその責任において調査・確認の上、必要な手続を行うべきものであり、C社からの借入分について特別控除を受けられなかったのは、Aさん自身の行動が招いた結果というべきである、一方で③B銀行がAさんの依頼に適切に対応しなかったこともAさんが特別控除を受ける機会を失うこととなった一因でもある、と判断した。 ・このため、B銀行がAさんに対して、特別控除により控除されるはずであった税額のうち一定割合を支払う、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。 ・平成21年9月29日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>21年度(あ)第2号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>外貨建外国債券の満期償還金を受領する際の通貨種別相違</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(女性、50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の仲介で外貨建外国債券を購入した。本件債券の購入当時の担当者からは、償還金として受領する通貨の種別指定について、満期償還日前に確認の連絡があると聞いていた。 ・B銀行の後任の担当者が本件債券の満期償還日前に挨拶に来た際に、私は償還金を外貨で受け取り、そのまま保有したい旨を伝えていた。 ・しかし、その後満期償還日までにB銀行から連絡はなく、償還金は意に反して日本円となってしまった。希望していた外貨での償還金額に戻してほしい。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件債券は、お客さまからの申し出がない限り満期償還時には日本円で償還金を受取る商品であり、外貨での償還を希望する場合には満期償還日前に申込書類を提出いただく手続になっている。 ・当行の後任の担当者はAさんを訪問した際、満期償還金を外貨で受け取りたいとの明確な申入れはなかったと認識しているが、Aさんが満期償還後も外貨での運用を希望している旨は推測できた。 ・同担当者は、Aさんに対して満期償還日前に本件債券の償還金の取扱いについて確認するつもりであったが、業務多忙により連絡を失念した。当行の規定では、お客さまに対し満期償還日前に受領通貨の種別について確認しなければならないとの定めはない。申し出のないお客さまに対しては、確認の連絡を行うのが望ましい旨の指導を行員にしているものの、この連絡は義務ではないため、Aさんに連絡しなかったことはAさんに対する義務違反とはいえない。

あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年5月29日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年6月30日のあっせん委員会において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、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、B銀行にはAさんに対して金融商品購入取引上の過誤による不測の損害を生じさせないよう配慮する業務上の一般的な注意義務がある、と判断した。 その上で、①B銀行はAさんが被った損害の回復方法として、外貨を返還する内容で本件の解決を図る意思がある旨表明していること、②Aさんは満期償還日前にB銀行に対して償還金を外貨で受け取る意向である旨伝える機会があったのに、それを伝えなかったこと等、反省すべき点があることを認めていることを踏まえて、B銀行がAさんに対して当該債券の満期償還金額を外貨で支払うとともに、AさんはB銀行に対して日本円での満期償還金額を返還することとし、B銀行が外貨での満期償還金額を調達するのに必要な円資金の額とAさんから返還される日本円での満期償還金額との差額のうちの一定額をB銀行が負担する、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。 平成21年11月16日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	21年度(あ)第4号
申立ての概要	外貨の国内送金時の誤った日本円への転換
申立人の属性	個人(男性、30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行から別の銀行に外貨建の送金をしたところ、後日、送金先の銀行口座で日本円に転換されて入金されていたことが判明した。この間に外国為替相場が変動したため、予期せぬ損失を被った。 今回の取引について、B銀行から送金依頼書のコピーを受取ったところ、口座番号の末尾に送金先の銀行で日本円へ転換することを指示する番号が記入されていたが、私はそのような番号を書いた覚えも無いし、記入された文字は私の筆跡ではない。その番号は、B銀行の担当者が記入したものと思われる。 B銀行には外貨のまま送金するよう明確に伝えているため、当初の私の指示通り外貨建での入金を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 送金依頼書への番号記入は、Aさんが当行の担当者の面前で行ったものである。 送金依頼書には顧客自身が必要事項を正確に記入いただくことを前提としており、当行の行員が加筆することはない。 また、当時、当行の担当者はAさんの送金先の銀行で使用している外貨建て口座番号に関する知識は持ち合わせていなかったため、当該番号を記入する理由も根拠もない。 本件送金はAさんの依頼を受けて行ったものであり、送金手続の変更・解除等の要望に沿うことはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年5月29日のあっせん委員会において、同委員会では送金依頼書に記載された番号の真の記載者に関する事実認定を行うことは不可能との理由から、規則24条1項8号(事柄の性質上、あっせん手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した

事案番号	21年度(あ)第7号
申立ての概要	損失が生じているデリバティブ取引の解約要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行との間で契約したデリバティブ取引について、B銀行担当者の説明と異なり損失が生じているので、違約金無しで解約するとともに、過去に当社が本件デリバティブ取引によって受取った金額から支払った金額の差額を返還して欲しい。 ・ 本件デリバティブ取引は当社の為替リスクをヘッジする目的でB銀行から勧誘があったものである。過去に他のデリバティブ取引で損失を被ったことがあるため、一度は断わったが、再度の勧誘を受けて契約した。 ・ 本件デリバティブ取引の契約に際して、B銀行担当者には利益が出なくても良いので損だけはしたくない旨を伝え、本件デリバティブ取引で当社が損をすることがない旨を確認している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件デリバティブ取引の勧誘の際に、A社社長から損はしないようにしたい旨の依頼を受けたことは事実であるが、当行担当者からはリスクを無くすことは不可能であることを説明のうえ、本件デリバティブ取引の仕組み等を十分に説明し、A社社長からは理解した旨の確認を得ている
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年6月30日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年8月31日のあっせん委員会においてA社とB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、A社の①B銀行には断定的判断の提供を伴う違法な勧誘があったとの主張、②B銀行の説明義務違反があったとの主張、および③適合性の原則から著しく逸脱した勧誘であるとの主張は、いずれも採用できないと判断した。 ・ その上で、B銀行がA社社長に対して十分に理解して納得できる程に説明を尽くしたかどうかは疑問の余地もあるため、B銀行は本件デリバティブ取引の解約に応じ、中途解約の清算金の一部を免除するというあっせん案を提示した。 ・ B銀行はあっせん案を受諾したが、A社はあっせん案の受諾を拒否したため、あっせん手続は終了となった。

事案番号	21年度(あ)第8号
申立ての概要	仕組みが複雑でリスクも大きすぎるデリバティブ取引の解約要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 零細企業である当社に対し、仕組みが複雑でリスクも大きすぎるデリバティブ取引を勧誘すること自体が信義にもとるため、本件デリバティブ取引の契約自体が無効である。また、中途解約に当たっての解約清算金等も支払うつもりはない。 ・ 本件デリバティブ取引は、それまで当社に労を尽くしてくれたB銀行担当者への感謝とお付き合いの気持ちから契約したものである。しかし、契約に当たって詳しい内容の説明は受けていないし、商品説明書も受取っていない。昨年秋頃に多額の損害が生じて初めて本件デリバティブ取引の中身を知り、付き合いの範疇を超えた商品であることを理解した。B銀行に多額の損害が生じることについて苦情を申出たところ、その時点で解約には多額の清算金がかかると聞いて驚いた。 ・ 本件デリバティブ取引は、為替の変動によって損得が発生するという事は理解している。しかし、契約書はよく読んでいなかった。 ・ 当社が譲歩できる限度は、本年春までの既払金の返還請求を取下げることであり、本件デリバティブ取引を解約するための金銭的負担は一切できない。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、A社の業態が為替相場の影響を受けるため、為替変動リスクをヘッジするニーズがあることを確認のうえで本件デリバティブ取引を提案した。商品説明も問題なく、A社社長のご理解、納得を十分得た上で契約に至ったものと考えている。 ・ ただし、本件デリバティブ取引を勧めるに当たり、A社の財務データ上の観点からの検証が不十分であった可能性は否定できないため、あっせん案が提示された場合は検討する用意がある。 ・ 当行は本件デリバティブ取引の契約に先立ち、2種類の商品を説明のうえA社社長に選択いただいた上で契約に至っている。行内ルールでは説明書を必ず交付して説明するまでの義務は課していないが、お客さまが商品を検討するための書類として説明書を交付するよう指導はしている。 ・ 当行としての具体的な譲歩案は持ち合わせていないが、A社社長に対して商品性やリスク等について説明を尽くし、A社社長ご自身が契約書に記名捺印をしている以上、当行の過失が5割を超えることはないと考えている。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年6月19日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年7月15日のあっせん委員会においてA社とB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、①B銀行がA社に本件デリバティブ取引を勧誘するに当たり、経済的合理性にやや問題があったこと、また②B銀行に説明義務違反があるとまではいえませんが、本件デリバティブ取引の商品内容についてA社社長の理解が十分に得られていない可能性がある、と判断した。 ・ その上で、B銀行は本件デリバティブ取引の解約に応じ、中途解約の清算金の過半とA社の受渡未履行に係るキャンセル損害金はB銀行が負担し、A社の既払い分はそのままA社が負担するというあっせん案を提示した。 ・ しかし、A社は本件デリバティブ取引を解約するための金銭的負担は一切できないとの主張を繰り返したため、あっせん委員会は当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないと判断し、あっせん手続を打ち切った。

<p>事案番号</p>	<p>21年度(あ)第12号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>会社の規模に比べリスクが大きすぎるデリバティブ取引の解約要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>法人</p>
<p>申立人(A社) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行との間で契約している2本のデリバティブ取引を中途解約し、中途解約による清算金および未払差額決済金の支払義務がないことの確認と、既払差額決済金の返還を求める。 ・ 当社は、仕事を受注する都度、資材を現場単位で小売業者である問屋から仕入れており、為替相場の変動をヘッジする必要はない。為替予約取引等の金融商品を利用したこともなく、デリバティブ取引は不要であった。 ・ 資材価格が高騰していた時期に、B銀行から本件デリバティブ取引の提案を受けた。その時に、「リスクのあるものや先物は要らない」と断ったが、「貴社にとって負担になるものではない。貴社のためになる商品である」「保険のようなものだ」と言われて、断りきれずに契約したものである。 ・ その後、当社から万が一円高になった場合について照会した際に、B銀行からは、「なんらかの対処をする」との回答があり、実際に円高が進んだ時には、「この円高は一時的なものだから、相殺という形で、今のうちに有利な行使価格(円高)で契約すれば、貴社の支払い負担を少なくすることができる」と言われ2本目のデリバティブ取引を提案され、契約を締結させられた。 ・ そもそも、当社のような職人が中心となって生業を営んでいる規模の小さな会社に対して、銀行がこのようなリスクが大きい商品を販売することは問題だと考えている。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件デリバティブ取引は、A社から、同業者が同種類の商品を契約しており興味があるので概要を聞かせて欲しいとの依頼を受けて提案したものである。 ・当行は、A社から3期分の決算書を徴求して財務分析を行い、当時の為替相場から一定程度の円高になった場合でも、本件デリバティブ取引の最大損失額を吸収できる財務基盤のある会社だと判断したうえで、提案したものである。 ・当行は、A社には海外産の資材の仕入があり、為替相場の変動リスクを負っていると認識している。 ・本件デリバティブ取引の契約時のヒアリングにおいても、A社側から為替相場観を示すなど、積極的であったことから、知識や経験は十分もっていると認識していた。 ・当行は、A社に対して、保険商品ゆえに全くリスクがない商品だと説明した事実はなく、リスクを伴う商品である旨は説明している。円高時には損失が発生することや、損失額の考え方についての説明は十分に行ったと認識している。差額決済となった場合の具体的な金額についても、面前で電卓を用いて説明を行っている。 ・中途解約清算金額については、市場動向によって変化するため、A社に対して契約前に具体的な金額を示すことはしていないが、原則、中途解約はできないこと、万が一中途解約を行う場合は、多額の解約清算金が発生する旨を説明しており、A社は十分に理解していたと認識している。 ・2本目の本件デリバティブ取引については、為替相場が円高になったときに、A社社長自らの「損失を相殺するために、新しい契約ができないか」との要望を受けて提案したものである。 ・本件紛争について、当行に法的な非はないと考えるが、A社の為替変動リスクに晒されていると試算した仕入額等について、十分な調査・検証をしていたとはいえない点があるので、あっせん委員会のあっせん手続において当行が一定の負担をすることは検討したい。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年7月15日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、同年9月16日及び11月18日のあっせん委員会においてA社とB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、A社の①本件デリバティブ取引に当たり、B銀行が断定的判断の提供を伴う違法な勧誘を行ったとの主張及び②B銀行の説明義務違反があったとの主張はいずれも採用できないと判断した。 ・その上で、B銀行は③本件デリバティブ取引の契約の必要性や経済合理性等について十分な調査・検討を行っていないこと、④A社が希望する中途解約に応じ、これに伴う解約清算金の一部を負担する用意がある旨を表明していることから、A社とB銀行は、本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、解約清算金、未払差額決済金、既払差額決済金の合計額につき、ア. A社とB銀行がそれぞれ一定割合ずつを負担する、イ. A社はア. の一定割合の負担金から既払差額決済金を控除した残額をB銀行に支払う、というあっせん案を提示した。 ・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。 ・併せて、A社が当該金額を、和解契約書調印日後5年以内に分割で支払うこと、B銀行はA社に対して支払期間に係る金利は請求しないこと、初回支払期日及び支払回数にA社の希望に従って決定することを当事者双方で確認した。 ・平成22年1月21日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	21年度（あ）第14号
申立ての概要	デリバティブ取引の契約を条件とする融資の実行
申立人の属性	法人
申立人（A社）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から融資の提案を受けた際、併せて本件デリバティブ取引の勧誘を受けた。当社としては、デリバティブ取引の契約期間中は恒常的に融資が実行されるとの前提の下に契約を行った。 ・ デリバティブ取引の約定書や案内書には他の（融資）取引とは独立していると記載されているにもかかわらず、B銀行担当者の説明は将来に亘って想定元本内での恒常的な融資の実行を期待させるものであった。 ・ また、融資の期間は3年であるにもかかわらず、デリバティブ取引の契約期間は終始7年と説明され、それ以外の期間設定の可能性について全く説明を受けていない。 ・ 融資の返済が進み新たな借入の申し込みを行ったところ、B銀行からは資金使途に問題ありとして断られた。更に返済が進み完済に至った後、新たな借入の申し込みを複数回行ったが、B銀行からはいずれも拒否された。 ・ 当社にとってニーズの無い、また望んでもいない高リスクの商品を融資と抱き合わせて販売したことに問題がある。 ・ 当社としても担当者の不勉強等の一部過失を認めるが、本件デリバティブ取引を中途解約し、清算金の免除と既払利息差額金の返還および未払の利息差額金の支払免除を求める。
相手方銀行（B銀行）の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件デリバティブ取引の契約当時、A社は当行に資金調達を依存する状況にはなく、本件契約を融資の条件とすることはありえない。融資と併せてA社に必要な取引を強制したということはない。 ・ ただし、本件デリバティブ取引の提案の際、「契約すれば融資の取扱いで有利になる」、想定元本や期間に関しても「これくらいの融資はしていきたいと思っている」等の発言をしたことは認め、本件デリバティブ取引が融資とは別個独立した契約である点につき十分な説明ができていなかったことは認める。 ・ デリバティブ取引は相当の契約期間がないと効果が少ないことから、通常7年の商品を提案している。7年の商品しかないという説明をした事実はないが、3年や5年でも契約可能という説明をしていないことも事実である。 ・ 本件デリバティブ取引の提案当時、提案書を手交のうえ、A社より商品内容の説明を受け理解した旨の確認を受けているものの、将来の融資を期待させるような提案を行った可能性があることから、本件紛争をあっせん手続において解決すること、その際当行が一定の負担をすることについては検討する。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年7月15日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年9月16日のあっせん委員会においてA社とB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、①B銀行が本件デリバティブ取引を提案するにあたって融資取引と抱き合わせて販売したと断定することはできないが、②申立人の立場からすると、本件デリバティブ取引と融資取引とが一体のものであると考えるのも無理からぬ説明をした可能性がある、また③本件デリバティブ取引の必要性や想定元本、取引期間等の経済合理性について分かりやすい説明を尽くしたとは言いがたい、と判断した。 ・ その上で、A社は本件デリバティブ取引の中途解約を希望しており、B銀行もその意向に応じる姿勢であったことから、B銀行は本件デリバティブ取引の解約に応じ、中途解約の清算金の全額を免除する。さらに、B銀行はA社から苦情を申し出られた日以降の未払の利息差額金を免除するとともに、融資返済後の既払利息差額金を返還するというあっせん案を提示した。 ・ 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。 ・ 平成21年11月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第17号
申立ての概要	ATMを利用した証券会社の口座への入金取引の事実確認
申立人の属性	個人(男性、70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・証券会社に開設した私の口座に入金するため、B銀行のATMを利用して手続きを行ったところ、後日、当該証券会社から連絡があり、証券口座へ入金されていないことがわかった。 ・このことについてB銀行に調査を依頼したところ、私が入金手続きを行ったという事実が確認できなかった旨の報告があった。 ・B銀行は虚偽の報告をしているので、B銀行以外の機関で再度正確な調査を行って欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行では、Aさんからの申し出を受け、Aさんが入金手続きを行ったと主張する店舗のATMジャーナルを調査したが、該当する取引があったとの事実は確認できなかった。 ・当行としては、Aさんのお困りの状況を真摯に受け止め、誠心誠意調査を尽くしたうえで、その結果を回答している。虚偽の報告書を渡されたというAさんの主張は事実に反するものであり、本件申立ては誠に遺憾である。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年7月31日のあっせん委員会において、同委員会はATMにおける入金手続きに関する事実調査を行うことは不可能との理由から、規則24条1項8号(事柄の性質上、あっせん手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した

事案番号	21年度(あ)第27号
申立ての概要	企業年金の入金遅延に関する訴訟で解明されなかった事実の解明要求
申立人の属性	個人(男性、70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行を相手にした、企業年金の入金タイミングが常時遅延したことにより入金日当日の早朝引き出しができなかった旨を訴求原因とした裁判では、私の主張は認められなかった。しかし、裁判では事実の存否に全く触れられていないので、その究明を強く希望する。 ・また、B銀行との間との永きに亘るトラブルと長期間に及ぶ裁判の間、B銀行担当者やその弁護士ら共謀による虚偽の説明・主張および偽証により生活上多大の犠牲を払われ非常に精神的苦痛を受けたので、頭取による謝罪文と慰謝料を請求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件トラブルは、既に高等裁判所への上告も棄却されており、訴訟が終了している。 ・当行は、企業年金の入金は前日夜間入金処理を実施しており、早朝入金となっている。よって、Aさんの申立は事実相違との認識である。また、Aさんは当行の払出時刻の記録にあるとおり、必ずしも早朝での払い出しを行っていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年8月27日のあっせん委員会において、B銀行が訴訟においてした主張や供述の真偽の判断を求める案件を取扱うのは適当でないとの理由から、規則24条1項8号(事柄の性質上、あっせん手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した

事案番号	21年度(あ)第34号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の保証人解除
申立人の属性	個人(男性、50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、X社のY社長から依頼を受け、X社の役員となり、B銀行からの保証協会保証付き借入れの連帯保証人となったが、その後、転職することとなり、Y社長にX社の役員の退任と上記連帯保証の免除の手続きをとってもらうよう依頼した。Y社長から、B銀行の承認を得たとの連絡を受けたため、保証は免除されたものと思っていた。 ・X社からの照会に対し、B銀行の担当者は、「当行はAさんの保証解除を了承し、保証協会も了承した」と回答している。 ・その後、X社が破産し、X社の債務が保証協会に代位弁済され、私は突然、保証協会から保証債務の履行請求を受けることとなった。保証債務に加えその遅延損害金という多額の負債も負うこととなり、精神的にも追い詰められた。自己破産することを考えて弁護士に相談したこともある。 ・B銀行は、「Y社長から保証免除の打診はあったが、Aさんからの申し出がないから手続は行っていない」というが、納得できない。 ・私にも保証免除の確認が不十分であった点について全く非がないとはいえないが、B銀行は非を認め、保証債務を免除して欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の記録から、X社のY社長からAさんの保証免除の打診を受けた事実と、その時点では担当者の交代等の事情から銀行内で検討は行っていないこと、結果として放置していた事実が認められた。この点については当行に非があると考えている。 ・その後、本件に気付き、当行の新担当者がY社長を訪問し保証免除の件を確認した後、保証協会へ保証免除を打診したが、それまでの間、Y社長の方からAさんの保証免除の話は一切なかった。 ・また、保証協会から、AさんをX社の連帯保証人から免除することについて前向きな回答を受けた時点で、それをX社に伝えたことは事実であるが、当行が保証免除を了承したという事実はない。 ・当行担当者はX社に、保証協会の内諾の意向を伝えたことにとどまり、その後、Aさん本人からの保証債務免除の申込みを受けていないので、保証免除の手続は行っていない。 ・現時点では、X社は破産し、主債務については保証協会から代位弁済を受け、Aさんに対する求償権も主債権に付随して保証協会に移転しているので、Aさんと当行との間に債権債務関係はない。したがって、当行としては、Aさんの保証債務を免除するなどの対応をできる立場にはなく、保証協会に対して保証債務の免除を指示することもできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年10月8日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、同年12月10日および平成22年2月10日のあっせん委員会において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、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、本件紛争は、保証免除に関する最終書類の作成には至っていないものの、Aさんから口頭で行われた保証免除の申請に対し、B銀行も内部的には保証免除することを了解したと考えられるケースであるところ、最終書類の作成に至らなかった主な原因はB銀行の担当者がAさんに対してその旨の連絡をすることを放置したところであり、銀行業務の遂行の仕方にかんがりの落ち度があったと判断した。 ・その上で、AさんとB銀行とは、B銀行が保証協会から同協会が主債務を代位弁済したことにより有する求償債権全額を譲り受けた上で、ア. Aさんが、B銀行に対し主債務の一部の支払義務があることを認める、イ. そのうちの一定割合を和解成立後1ヶ月以内に支払う、ウ. 残りは分割して月次で支払う、エ. B銀行は、ウ. を非担保債権としてAさんの自宅の土地と建物に抵当権を設定することができる、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。 ・平成22年3月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第40号
申立ての概要	利息が少なすぎるために中途解約した積立定期預金の中途解約取消要求
申立人の属性	個人(女性、60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で積立定期預金をしていたが、利息が少ないことに納得できなかったため中途解約したところ、中途解約利率が適用された。中途解約の申込にあたってB銀行担当者からはそのような説明はなかった。解約を取り消し、満期まで延長することで本来得られたはずの利息を受け取りたい。 ・ 本件積立定期預金を始めた理由は、毎月積み立てられるうえに、定期預金とのネーミングから利率が高いと考えたからである。これほど少額の利息しか付かない仕組みならば、「積立定期預金」という商品名をつけないでほしい。錯誤の原因である。 ・ 本件積立定期預金を中途解約しなければ得られたであろう利息を支払ってもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期預金のようにまとまった金額を一括で預金いただく場合に付く利息と、本件積立定期預金のように毎月積み立てた金額に付く利息では、利息の計算方法が根本的に異なり、本件積立定期預金の利息が少ないという印象を持たれることはやむを得ない。 ・ 当行担当者はAさんに対して、十分な時間をかけて中途解約時の利息の計算方法を説明し、その上で中途解約により受取利息総額が少なくなることについて強調して説明したが、Aさんの解約の意思が変わりなかったことから、解約手続きを行った。 ・ 当行としては、積立定期預金は古くから銀行界に存在しているもので、商品性には全く問題なく、低金利が続いたために受取利息が少なかったものである。 ・ Aさんは本件積立定期預金を中途解約後、当行から資金を全額引き出してしまっているため、その資金を他で運用し利息収入等を得ていた可能性があることを勘案すると、中途解約しなければ付いたであろう利息を支払うことは、Aさんが二重に利息を得ることになる可能性があるため同意できない。 ・ また、低金利であったことは他の顧客も同一であり、本件にのみ約定と異なった特別な金利を付与することはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年11月2日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成21年11月30日のあっせん委員会においてAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の内容によっても、本件紛争は当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことからあっせんを打ち切ることをAさんとB銀行に説明し、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	21年度(あ)第44号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた外貨定期預金の原状回復要求
申立人の属性	個人(女性、60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期預金を作成するつもりでB銀行に行き、元本保証の希望を伝えたにもかかわらず、リスクの説明もなしに外貨定期預金を作成され、満期時には元本割れしていた。 ・ B銀行の担当者から説明を受けた際には、当該預金が外貨定期預金であるとの認識はなかった。説明の内容をよく理解できないまま外貨定期預金の申込書とその他に何枚かの書類に署名した。 ・ 「外貨での元本は変わらない」と言われたが、リスクのある商品であることを明確に説明して欲しかった。 ・ 十分な説明もなく商品の理解もしていないまま契約させられた本件外貨定期預金を、当初の預け入れ時の金額に原状回復して円で定期預金を作成して欲しい。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんから「積立定期預金が貯まっており、解約して率の良い商品にしたい」との相談を受け、経験・知識を確認の上、Aさんの同意のもと、本件外貨定期預金の商品説明をパンフレット等の資料を用いて行った。 ・ また、外貨定期預金申込書・重要事項確認書等において、各種のリスクの説明も行った。外貨預金申込書には、Aさん自身が米ドル表示の記入をされ、本件外貨定期預金の通帳を渡しており、Aさんは外貨定期預金であるとの認識を持っていたと考えている。 ・ Aさんに本件外貨定期預金を勧誘したことに問題はなく、商品内容・リスク等を理解した上で、本件外貨定期預金の申込みをされたと認識している。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成22年1月12日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、同年3月9日のあっせん委員会においてAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ Aさんは、本件外貨定期預金を中途解約し、預け入れ時の金額の返還を求めたが、B銀行は本件外貨定期預金が内包しているリスクについては十分説明を尽くした、としてAさんの要望に応じなかった。 ・ このため、あっせん委員会としては、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないと判断し、あっせん手続を打ち切った。