

**平成 21 年度 金融商品取引法第 79 条の 7 に掲げる業務（認定投資者保護業務）
に関する実績について**

平成 22 年 6 月 22 日
全 国 銀 行 協 会

当協会は、認定投資者保護団体として、金利スワップや通貨スワップ等のデリバティブ取引等^(注1) および外貨預金やデリバティブ預金等の特定預金等契約^(注2) に関する苦情を、全国 51 か所の各地銀行協会が設置・運営する「銀行とりひき相談所」において受付けている。

また、銀行とりひき相談所で受付けた苦情のうち、お客さまと対象事業者である銀行との間では解決できない場合には、当事者からの申出により「あっせん委員会」によるあっせんによって解決を図ることとしている。

平成 21 年度における、認定投資者保護団体としての「銀行とりひき相談所」における苦情処理、および「あっせん委員会」におけるあっせん実績は、次のとおりである。

1. 苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	138 件
うち解決件数	35 件
うち解決不能件数	100 件
(うちあっせん手続の案内件数)	(73 件)
うち未解決件数 (a)	3 件

前年度末未解決件数	6 件
うち本年度末未解決件数 (b)	0 件

本年度末未解決件数 (a + b)	3 件
-------------------	------------

(注1) 金融商品取引法第 33 条の 2 第 3 号に定めるデリバティブ取引等のうち有価証券関連デリバティブ取引等以外のものをいう。

(注2) 金融商品取引法施行令第 18 条の 4 の 10 第 5 項および銀行法第 13 条の 4 に定める特定預金等契約をいう。

(2) 苦情内容内訳

説明態勢	91件
商品・サービス	12件
取引方針	18件
事務の錯誤・遅延	1件
その他	16件
合計	138件

(3) 商品別内訳

デリバティブ取引等	87件
特定預金等契約	51件
合計	138件

(4) 主な苦情の概要とその結果

① デリバティブ取引等

申出人の申出内容	苦情処理結果
●平成18年に米ドル／円の通貨スワップを銀行と契約し、毎月、交換レートとの差額を決済してきたが、円高が進行したため、これまで当社の支払超過となっている。契約期間はあと2年半残っているが、解約した方がよいか。	●現時点で解約する場合と、契約を継続する場合とを比較したうえで、まずは取引銀行とよく相談することを勧めた。その後申し出なし。
●2年前に通貨スワップを銀行と契約した。本取引により、これまでに損失が生じているため、解約したいと考えている。もともと当社は為替ヘッジをする必要はなかった。銀行からは解約には違約金が必要と言われているが、とても支払える金額ではない。	●銀行とりひき相談所から当該銀行に申出内容を伝えたところ、契約時に十分な説明をしていること、解約に応じないとは言っていないが違約金がかかる旨を説明しているとの回答があった。申出人が希望したため、銀行とりひき相談所から、あっせん委員会の利用手続を案内した。
●銀行から融資を受けた際、金利スワップも契約した。将来の市場金利が高くなったときのヘッジであることは承知していたが、それはあたかも将来の金利が高くなるとの説明を受けたからである。本取引により生じている損失を補償してほしい。	●銀行の話では契約時の説明が不十分であった可能性があること、また、あっせん委員会を利用した解決との話も出た。申出人が希望したため、銀行とりひき相談所から、あっせん委員会の利用手続を案内した。

② 特定預金等契約

申出人の申出内容	苦情処理結果
<p>●日本円の定期預金をするために銀行へ行ったところ、米ドル建ての外貨預金のキャンペーンをやっていると勧められ、米ドル建て1か月物の外貨定期預金を作成した。満期日を迎え外貨普通預金のまま保有しているが、円高が進行していて、日本円に転換すると元本割れしてしまう。銀行からは一部を外貨定期預金にしてはどうかと提案されているが、どうしたらよいか。</p>	<p>●外貨預金は、金利が高くても為替相場の変動により、為替差損が生じることがあること、申込み時に銀行からその旨の説明があったのではないかとご説明。また、一部を外貨定期預金にするかどうかはお客様の考え方次第であるが、円高の状況の変化を見るということも一つの方法であることをお伝えした。</p>
<p>●日本円の定期預金(仕組預金)をしているが、満期日前に解約を申し出たら損害金が発生すると言われた。申込時には中途解約の場合に損害金が発生するとは聞いていなかったもので、元金だけでも返してほしい。</p>	<p>●銀行とりひき相談所から、当該定期預金は仕組預金であり、満期日前の解約には損害金が発生する可能性があることを説明。さらに、当該銀行に確認したところ、現在は解約しても元本割れにならないことが判明したため、当該銀行で解約手続きを行ったとのことであった。</p>
<p>●60歳台の母親が、銀行から十分な説明を受けずに豪ドル建て特約付き外貨定期預金を契約し、為替差損が発生している。母親は米ドル建ての単純な商品であれば為替リスクの理解はできるが、本商品は複雑で理解できていない。銀行に説明不足があったので、損失を補償してほしい。</p>	<p>●銀行とりひき相談所から、当該銀行に確認したところ、担当者からお母様に対して、申込当時に十分な説明をしたとのことであった。しかし、申出人の納得は得られなかったため、銀行とりひき相談所から、あっせん委員会の利用手続きを案内した。</p>

2. あっせん実績

(1) あっせん件数

本年度申立受付件数	59件
うち終結件数 ^(注)	40件
（うち和解件数）	(19件)
（うち不調件数）	(1件)
（うち申立取下げ件数）	(0件)
（うち打切り件数）	(18件)
（うち不受理件数）	(2件)
うち継続件数（a）	29件

(注) 終結件数には前年度末から係属していた10件を含む。

前年度末係属件数	10件
うち本年度末係属件数（b）	0件

本年度末係属件数（a + b）	29件
-----------------	-----

(2) あっせん申立て内容内訳

説明態勢	42件
商品・サービス	2件
取引方針	7件
事務の錯誤・遅延	1件
その他	7件
合計	59件

(3) 商品別内訳

デリバティブ取引等	50件
特定預金等契約	9件
合計	59件

(4) あっせんの事案の概要とその結果

① デリバティブ取引等

「あっせん委員会の運営状況」における次の28事案をご参照。

●20年度(あ)第12、14、16、18、21、25号

●21年度(あ)第3、5、7、8、9、10、11、12、14、16、18、19、20、21、22、26、28、31、37、45、48、58号

② 特定預金等契約

「あっせん委員会の運営状況」における次の12事案をご参照。

●20年度(あ)第11、17、23、24号

●21年度(あ)第1、13、24、25、29、33、44、57号

以 上