

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 年度第 1 四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	23 年度(あ)第 788 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたデリバティブ取引に係る損害賠償請求及び仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
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銀行と締結したデリバティブ取引に係る損害の賠償を求めるとともに、B銀行から購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者から、金利変動リスクをヘッジするための商品として本件デリバティブ契約を、また運用利益を得ることができる商品として本件仕組債を提案された。 ・当社は、投資経験はほとんどなく、B銀行担当者から、本件商品について理解できるだけの十分な説明を受けていない。 ・当社は、B銀行からの借入金以外は全て固定金利であり、金利変動リスクを負っておらず、本件デリバティブ契約を締結するニーズがなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社からの聴取にもとづき、A社の投資経験及び投資方針を確認した上で、本件仕組債を勧誘し、販売に至った。 ・また、当行担当者は、A社から、金利変動リスクをヘッジしたいとのニーズを聴取し、本件デリバティブ契約を勧誘し、締結に至ったものである。 ・当行担当者は、A社社長に対して、所定の資料を用いて、本件商品に係る内容及びリスク等について丁寧な説明を行った。
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"> ・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、平成 24 年4月 24 日及び同年 10 月 26 日の両日、A社と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社の投資経験が必ずしも豊富ではないなかで、本件仕組債の販売が合理的であったかどうか、また、本件デリバティブ契約に対するA社のリスクヘッジニーズの検証が十分とはいえなかったこと等を指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社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 25 年4月 22 日付けで和解契約書を締結した。

(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	23年度(あ)第958号
申立ての概要	無断で自動継続を停止させられた定期預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)の申出内容	・B銀行に預け入れていた自動継続型の定期預金につき、私が依頼していないにもかかわらず、B銀行に勝手に自動継続を停止させられ、それ以降利息を得ることができなかつたため、自動継続をしていれば得られたであろう利息と実際に得た利息との差額の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさん本人から、自動継続の停止を依頼されたため、当該停止手続を行ったものであり、係る対応に問題はなかつた。
あっせん手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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、平成25年5月13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、自動継続停止の申し出がされたかどうかについての事実認定が極めて困難であること、また、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切つた。

事案番号	24年度(あ)第545号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・B銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・当社は、B銀行から融資を受けた際、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され、融資金を原資として本件商品の購入に至つた。 ・当社は、本件商品に元本割れリスクが存在することは理解していたが、B銀行担当者から損失を被ることはなく、本件商品の受取利息を上記融資の金利の支払に充当できると強調されたため、その言葉を信じて購入した。 ・当時の財務状況を踏まえると、B銀行からの融資金がなければ、本件商品を購入することはできなかつた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、A社の余剰資金の運用ニーズを確認した上で、その運用商品として、本件商品の勧誘を行ったものであり、融資金を本件商品の購入原資に充てたという事実は全く認識していなかつた。A社に対する融資と、本件商品の購入については無関係である。 ・当行担当者は、本件商品の運用益を、融資の支払利息に充当することができるといったことや、本件商品のリスクが顕在化することはないというような説明は行っていない。 ・当行担当者は、A社に所定の資料を交付した上で、本件商品の内容及びリスク等について丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかつたと判断している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品を販売した結果、A社のリスク資産比率がやや高いという点は認めるが、A社の業況等に鑑みれば、問題のない水準であったと判断している。
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"> ・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、平成 25 年2月 21 日、A社とB銀行から事情聴取をした。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売と融資の実行について、その関係に疑義が生じないような厳格な手続が求められるべきであるといえること、本件商品を販売した結果、A社のリスク資産比率がやや高率とな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社の損失の一部を負担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 25 年5月 13 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24 年度(あ)第 734 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した仕組債の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、本件商品の利回りに魅力を感じ、購入するに至った。 ・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品の価格変動リスクを理解していた。 ・私は、本件商品以外に仕組債を購入した経験はない。 ・本件商品購入後、本件商品に損失が生じたため、損失の拡大を防ぐために解約を申し出たところ、B銀行担当者から中途解約できないとの説明を受けたことから、そのまま本件商品を継続せざるを得なかった。 ・しかし、後日B銀行に確認したところ、中途解約が可能であることが判明した。解約を申し出た時点で、正しい説明を受けていれば損失の拡大を防ぐことができたはずである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが高い利回りの投資商品を希望していたため、本件商品を勧誘し、販売に至っており、販売方法上の問題はなかったものと判断している。 ・Aさんが本件商品以外に仕組債の購入経験がないが、複数のリスク商品を購入した経験があり、知識、経験上問題はなかった。 ・本件商品の販売に先立ち、当行担当者が複数名で、Aさんに対して、所定の資料にもとづき、本件商品の解約に係る事項を含めた商品内容の説明を丁寧に行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者がAさんから解約の申し出を受けたことはない。
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"> ・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、平成 25 年6月

	<p>28日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	--

事案番号	25年度(あ)第13号
申立ての概要	相続手続が完了する前に第三者に払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行に預入していた亡夫の預金が、私の知らないうちに夫の親族に無断で払い戻された。</p> <p>・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、所定の本人確認手続を行った上で、預金の払戻しに応じているため、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争の解決に当たり、B銀行においてAさん以外の第三者に対し預金を払い戻した経緯等に関して厳密な証拠調べにもとづく事実認定が必要となるところ、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程 26 条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」として平成25年6月7日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第36号
申立ての概要	説明不十分で預け入れされなかった定期預金の金利相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行に預け入れされなかった定期預金の金利相当額の補てんを求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者に、B銀行に預け入れていた定期預金を解約し、その一部の金額を他行に送金し、送金後の残金については再度定期預金に預け入れたい旨を電話で伝えた。</p> <p>・しかし後日、B銀行から送付された所定の書面により定期預金に預け入れされていないことが判明した。私の依頼した定期預金取引を行わなかったB銀行の対応に納得がいかない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを受領した後、B銀行からAさんに対し和解</p>

	の提案があり、解決に至ったとして、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成 25 年5月9日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	25年度(あ)第40号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で開設等された預金口座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)の申出内容	・B銀行は、私の親族による私名義の預金口座の開設及び払戻手続に応じている。払い戻された預金全額の返還及び慰謝料の支払等をB銀行に求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんの口座に係る手続は、法律及び当行の預金規定にもとづき行ったものであり、Aさんの要求に応えることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争の解決に当たり、Aさんの親族の代理権の有無、口座開設手続及び払戻手続について、詳細な事実認定を行う必要があるところ、あっせん手続においてこれを行うことは著しく困難であること等から、業務規程 26 条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」として平成 25 年6月6日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第55号
申立ての概要	誤振込に係る組戻し要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行の預金口座に振込みを行おうとしたところ、誤って異なる預金口座に振込みを行ってしまった。その後、誤振込先口座の名義人と連絡がとれず、組戻しできていない。</p> <p>・本件誤振込は、B銀行の決済システムに問題があるのだから、B銀行の責任において振込金額の組戻しを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから、当事者間で本件紛争が解決したため、申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受けた。</p> <p>・その後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件申立てに係る申立取下書が提出されたことから、平成 25 年6月6日付けであっせん手続を終了した。</p>

以上