

## あっせん委員会の運営状況（平成 20 年度第 4 四半期）

平成 21 年 4 月 21 日  
全 国 銀 行 協 会

### 1. 当四半期における申立件数／四半期別あっせん手続件数

#### (1) 当四半期における新規申立件数

- ① 平成 20 年度第 4 四半期（平成 21 年 1～3 月）（以下「当四半期」という。）における、あっせんの新規申立件数は 11 件であり、全て顧客からの申立てであった。
- ② なお、当四半期における、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、下表のとおりである。

（単位：件）

業務分類	詳細	件数
預金業務	外貨預金	3
	デリバティブ組込預金	1
	利子課税	1
貸出業務	住宅ローン	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	4

（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。

#### (2) 四半期別あっせん手続件数

- ① 当四半期中、あっせん委員会は 6 回開催され、10 件の申立案件について適格性の審査を行ったところ、全ての申立てが受理された。
- ② 当四半期において、あっせん手続が終了した事案は 8 件である。
- ③ 当該終了事案のうち、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 2 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切った件数が 3 件あった。

(単位:件)

	平成 20 年 10～12 月	平成 21 年 1～3 月	(参考) 平成 20 年度中
前四半期末係属件数(A)	—	11(10)	
当四半期中新規申立件数(B)	15(11)	11(8)	26(19)
当四半期中終結件数(C=a+b+c+d+e)	4(1)	8(8)	12(9)
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、和解件数(a)	1(1)	2(2)	3(3)
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、不調件数(b)	0(0)	1(1)	1(1)
申立人の申立て取下げ件数(c)	0(0)	2(2)	2(2)
あっせん委員会によるあっせんの打切り件数(d)	0(0)	3(3)	3(3)
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数(e)	3(0)	0(0)	3(0)
当四半期末係属件数(=A+B-C)	11(10)	14(10)	14(10)

(注)カッコ内の数字は、認定投資者保護団体としてのあっせん業務の件数で、内数である。

## 2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

当四半期において、あっせん手続が終結した8件の事案の概要は、次のとおりである。

事案番号、 申立ての概要	申立人 の属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
20 年度(あ)第2号 ＜デリバティブ取引 の契約を条件とする 融資の実行＞	法人	<b>【申立人(A社)の申出内容】</b> ・B銀行から融資を受けた時に、将来金利が上昇した場合 のリスクが回避できるとの説明でデリバティブ取引も契約 するよう提示された。その際、融資との関係、想定元本、 契約期間に関する説明はなく、融資とセットになっている ものと思った。 ・その後、借入金を返済し、デリバティブ取引の解約も申し 入れたところ、違約金がかかるとの回答であった。中途解 約時の違約金についての説明は聞いておらず、納得で	<b>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</b> ・平成 20 年 11 月 27 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、12 月 25 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銀行が優越的地位を濫用して デリバティブ取引を契約したというA社の主張は採用でき ない、②B銀行は信義則上または金販法上要求される説 明義務は尽くしたものと考えられる、と判断した。

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		<p>きない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デリバティブ取引の契約は、B銀行側の優越的地位を濫用したもので、当該デリバティブ取引を違約金無しで解約することと、過去に支払った金額の返済を求める。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件デリバティブ取引は、当行からの融資提案時に提案・商品説明を開始したもので、融資の契約締結時に初めて提示したのではない。また、金利の低減が見込めるとの説明は行っておらず、寧ろ最大年間支払額をお伝えしている。</li> <li>・デリバティブ取引の想定元本や契約期間は、当行から提案した条件ではあるが、その条件についてA社から質問等を受けたことはなく、A社が合意して契約締結したものである。借入との関係や中途解約時の違約金額についても説明している。</li> <li>・しかし、当該デリバティブ取引の必要性や経済合理性について、当行の説明が不十分であった可能性も否定できないため、デリバティブ取引の解約に関して一定の負担をすることは検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、B銀行のデリバティブ取引の勧誘方法に関して、その必要性や合理性、利益と不利益について、A社に十分説明できていない点があったとも考えられるため、デリバティブ取引を中途解約し、A社があっせんを申立てた後の未払利息と中途解約に係る清算金について、A社の支払いを免除するというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、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。</li> </ul>
20年度(あ)第5号 ＜デリバティブ取引 の契約を条件とする 融資の実行＞	法人	<p><b>【申立人(A社)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間でデリバティブ取引を契約しているが、これを解約したい。</li> <li>・デリバティブ取引を契約したのは、B銀行から融資が受けられると認識していたからである。</li> <li>・契約当時、デリバティブ取引についての当社の認識や理解度が低いといった落度があることは認めるので、過去に</li> </ul>	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年12月25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1月28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。</li> <li>・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銀行に中途解約についての説明義務違反があるとまでは言えないが、②金融商品の</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		<p>支払った金額の返済までは要求しないが、解約による違約金はできる限り免除してほしい。</p> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引の契約は融資とは独立した取引であること、他の金融機関からの借入も含めたヘッジであることを説明している。</li> <li>・ただし、デリバティブ取引と融資に何らかの関連性があるとの誤解を生じさせた可能性があり、その誤解を解くよう十分な説明ができていなかった可能性もある。</li> <li>・よって、当該デリバティブ取引の解約に関して、当行が一定の負担をすることは検討する。</li> </ul>	<p>販売業者として十分に説明義務を尽くしたというには疑問の余地もある、と判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、B銀行のデリバティブ取引の勧誘方法に関して、その必要性や合理性、利益と不利益について、A社に十分説明できていない点があったとも考えられるため、デリバティブ取引を中途解約し、事情聴取日後の支払利息と中途解約に係る清算金について、A社の支払いを免除する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> <li>・平成 21 年3月 27 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
<p>20 年度(あ)第6号 &lt;不適切な勧誘によって契約した為替予約取引の無効の確認&gt;</p>	<p>法人</p>	<p><b>【申立人(A社)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の情報誌には、米ドル相場が円高になるとの見通しが記載されており、銀行の担当者は当然その動向について充分勉強しているはずなのに、そのような為替動向の説明が一切なされないまま、当社が遠まわしに断っているにも関わらず、強引に為替予約取引を契約させられた。</li> <li>・その後、銀行の担当者の上司とも面談したが、銀行側に落ち度、責任はなく全面的に当社に問題があるような発言に終始している。</li> <li>・銀行内部の教育不適切により業務に精通していない、かつ、目標達成圧力があつたと思われる行員による本件為替予約取引の契約は、無効な契約であると思っており、その確認と損害賠償を請求する。</li> </ul>	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 20 年 12 月 25 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1月 29 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。</li> <li>・B銀行からは、本件為替予約取引は原則として中途解約できないものの、中途解約に係る清算金をA社が負担するならば、中途解約に応じる用意があるとの回答があつたが、A社からは、あくまでも契約の無効を求めるので、受け入れられないとの回答であつた。</li> <li>・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。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		<p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・A社が主張される当行のレポート(情報誌)には、米ドル／円相場の見通しが記載されているのは事実だが、「記事の執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当行の統一された見解ではない」ことを明示している。外国為替相場の将来の予測は困難であり、当行で統一の見解を持っているということはない。</li> <li>・A社は輸入卸売業者で、本件為替予約取引はA社の輸入代金決済における円安リスクをヘッジするために必要と考えて提案したものである。米ドル／円相場の状況を見ても、契約当時に約定レートで予約できたのは、A社の希望に沿うものであり、当行がその取引を強制させたということはない。</li> <li>・当行は、A社社長に本件為替予約取引の説明をし、理解していただいたうえで契約を締結した。また、既に当行とNDF取引を行っており、米ドル／円相場には関心が高く、外為取引も理解されていた。</li> <li>・以上のことから、本件為替予約取引が無効になるような理由はなく、当行がA社に対して損害賠償する義務もないと考える。</li> </ul>	
20年度(あ)第7号 ＜仕組預金の中途解約時における損害金の支払い＞	個人 (男性、 70歳台)	<p><b>【申立人(Aさん)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕組預金の満期日前に中途解約したところ、B銀行は再構築に伴う損害金が生じたとして、預金元本から当該損害金を差し引き、残額を私の普通預金口座に入金した。</li> <li>・仕組預金の申込時に、B銀行から提示された書類には、中途解約の場合損害金が生じて元本割れすることが明記されているが、損害金の算出方法と計算式が記載さ</li> </ul>	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年12月25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1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。</li> <li>・Aさんから、今回の申立の趣旨をB銀行が今後の業務に生かすのであれば、損害金が返還されなくても仕方がないとの回答であったことから、あっせん委員会はその内容</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人 の属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		<p>れていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預金の契約時に顧客に損害を与える重要事項は必ず説明・記載すべきであり、今回、この説明がなされないまま損害金が差し引かれたことから、認めることができない。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが主張される損害金の具体的な算定方法や計算式は、その計算要素となる具体的な数値が中途解約時まで確定できないため、本件仕組預金の契約時までを示すべき事項であるとは言えない。</li> <li>・また、当行の担当者は、本件仕組預金の契約時において、Aさんに対して中途解約が原則としてできないこと、満期時まで使う予定のない余剰資金をもって預け入れること、中途解約した場合には損害金が元本から控除されるため元本割れの可能性もあることについて説明を行った。Aさんは、これらの事項を確約したうえで、申込みを行っている。</li> <li>・本件仕組預金は中途解約が原則としてできない商品であるが、Aさんが中途解約を強く希望され、また、損害金の負担を改めて同意されたことも踏まえ、当行が例外的に中途解約の申入れを受け入れたものである。</li> <li>・損害金の計算は、契約時に提示した書類の中で当行所定の計算により算出すると明記しており、Aさんは損害金の計算が当行によって行われることに同意している。</li> <li>・以上から、当行はAさんの主張は認められないと考え、損害金の返還に応じることはできない。</li> </ul>	<p>であっせん案を作成することについて当事者双方に打診し、B銀行からも了解を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・しかし、あっせん委員会が提示したあっせん案の内容について、Aさんが承諾しなかったため、再度3月 27 日に事情聴取を行ったが、Aさんは改めて損害金の算出方法と計算式の明示をしなかったことについて、B銀行による謝罪の意の表明等を要求した。</li> <li>・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。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
20年度(あ)第10号 ＜デリバティブ取引 の契約を条件とする 融資の実行＞	法人	<p><b>【申立人(A社)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間でデリバティブ取引を契約しているが、これを解約したい。</li> <li>・デリバティブ取引を契約することと、B銀行から融資を受けることは別の取引であることは理解している。</li> <li>・しかし、デリバティブ取引を契約したのは、B銀行から融資を継続的に受けられるという約束があったからであり、現在はその約束が守られていない。B銀行の融資は、デリバティブ取引の契約を条件にした優越的な地位の濫用ではないか。</li> <li>・デリバティブ取引を中途解約するには、B銀行から違約金がかかると言われたが、その金額が余りにも大きいので、できればB銀行に負担してほしい。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引の契約は融資とは独立した取引であること、デリバティブ取引の想定元本をもって当行からの融資を約束するものではないことを説明している。</li> <li>・A社に融資を実行した当時、A社は資金調達に関して当行に依存していたとは言えないし、当行の説明義務違反等の法的な問題があるとも考えていないが、その勧誘方法には反省すべき点もあったのではないかと考えている。</li> <li>・ついては、当該デリバティブ取引の中途解約に応じ、違約金の一部を負担することについて検討する。</li> </ul>	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年12月25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1月28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。</li> <li>・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銀行が優越的地位を濫用してA社とデリバティブ取引を契約したとは言えない、②B銀行に中途解約についての説明義務違反があるとは言えないが、③A社がB銀行から将来融資を受けるのに、デリバティブ取引を契約しておいた方が有利に働くと理解しても止むを得ないような勧誘があったと考えられる、と判断した。</li> <li>・そのため、デリバティブ取引を中途解約し、B銀行は中途解約にかかる清算金の1/2を免除する、さらにA社がB銀行に苦情を申立てた日以降の支払い利息に、和解金を加えた金額をA社に支払う、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> <li>・平成21年3月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
20 年度(あ)第 13 号 <外貨預金と借入金 との不適切な相殺>	個人 (女性、 40 歳台)	<p><b>【申立人(Aさん)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行からは、長年取引のあった外貨預金と借入金(円ベース)が強制相殺される可能性があるという説明を、契約時から今回のトラブルまでの間、受けていない。</li> <li>・過去の銀行担当者とのやりとりからすると、今回の外貨預金と借入金との相殺等の重要な事態が生じる際には、口頭(電話)での連絡があつて然るべきなのに、そうした連絡がなかった。また、借入金の返済はB銀行と相談の上で進めることになっていた。</li> <li>・B銀行から外貨預金と借入金を強制相殺されたが、その時期が遅かったために損失が拡大したことから、私にとって有利な時期に相殺したと仮定して、相殺せずに済んだであろう外貨預金の一部とその利息分の返済を求める。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口座開設時にはAさんに取引規約集を渡し、説明をしたはずである。その後、当行から融資を受けられたが、その際にも担当者から商品説明を行ったはずである。</li> <li>・為替の変動により、平成 19 年頃から融資額が当行の定める貸越残高比率を超えることが増え、その夏以降、延べ 36 通の案内書や警告書を郵送したが、Aさんには全く目を通していただけなかった。相殺するに際しても、複数回にわたってAさんに電話連絡を試みたが、返信がなかった。</li> <li>・Aさんに対しては、当行の通常のサービス以上の対応をしている。当行としては相殺までの間、適切な対応を行ったと考えており、当行に過失があるとのAさんの申出には同</li> </ul>	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年1月 28 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、2月 27 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。</li> <li>・Aさんは、B銀行から度重なる案内書や警告書の送付を受けたこと、それに対して自分の方から連絡を取らなかったことを認めながら、B銀行としては自分と口頭での相談をして相殺の時期等を決定すべきであったなどとして、B銀行に対し、外貨預金の一部返金を求めるとの立場を譲らなかつた。</li> <li>・他方、B銀行は、Aさんの借入金額が外貨預金残高を上回る状態であり、当行は相殺後に残った債権(融資の残債)を既に放棄するという譲歩をしており、これ以上解決策として用意できるものはないとの立場であった。</li> <li>・このため、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。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		意できない。	
20年度(あ)第15号 ＜為替予約取引に係る差入担保解除の不履行＞	法人	<p><b>【申立人(A社)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間で為替予約取引を契約する際、担保を要求されたので定期預金を差入れた。その定期預金は当該為替予約取引の契約期間に応じて按分して返還してもらう約束だったのに、B銀行は担保解除に当っては当社の財務状況を確認する必要があるとか、為替の時価評価減を理由に返してもらえない。</li> <li>・為替予約取引を解約した時点でB銀行との間で債権・債務が発生するのであり、取引を解約していない現在の段階では債権・債務は発生していないと考えるから、担保を差入れておく必要がない。</li> <li>・当社は旅行代理店業を営んでおり外貨需要があるので、違約金を支払ってまで為替予約取引を解約する意思はなく、当該為替予約取引は継続したい。</li> <li>・既に差入れている定期預金の担保を、為替予約取引の残存期間で按分して返還してほしい。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・為替予約取引の契約時に差し入れられた定期預金は、担保であると明確に説明して取引を開始している。契約期間内に均等に担保解除するとは説明しておらず、あくまでその時点のA社の業況等に応じて判断すると説明した。</li> <li>・定期預金による被担保債権は、為替予約取引も含めたA社が当行に対して負担する一切の債務である。</li> <li>・A社が本件為替予約取引を解約する意思がなく、取引を</li> </ul>	<p><b>【申立受理→申立人が申立てを取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年1月28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、2月27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。</li> <li>・事情聴取の場では、当事者双方の主張に隔たりが見られたため、あっせん委員会は双方に対して検討材料を提示したうえ、第2回目の期日を設定して再度事情聴取を行うこととした。</li> <li>・しかし、平成21年3月2日にA社から、あっせん委員会の場ではこれ以上事態の進展は見込めないと判断するので、申立てを取下げるとの連絡があったため、あっせん手続は終了となった。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人の 属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		<p>継続するのであれば、担保を解除するか否かは与信判断の対象となるため、財務状態の確認ができる書類の提示がなければ応じられない。</p>	
<p>20年度(あ)第19号 ＜内容を理解しない まま契約した外貨預 金の原状回復＞</p>	<p>個人 (女性、 60歳台)</p>	<p><b>【申立人(Aさん)の申出内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・退職金を原資とした定期預金があり、B銀行の担当者から書き換えの連絡をもらったので来店したところ、特約付き外貨定期預金をしつこく勧められ、契約させられた。私は外貨のことなど全く分からず、説明されてもよく理解できなかった。</li> <li>・先般、「満期到来の案内」が送られてきたので見てみると、評価損が発生していることが分かった。原状回復してほしい。</li> </ul> <p><b>【相手方銀行(B銀行)の見解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件外貨定期預金は、営業店の販売者と本部指導員の2人で商品内容の説明を行い、Aさんが理解を示されたことから契約に至ったものであり、Aさんの意向に沿った契約である。</li> <li>・商品の提案に当っては、「年利で15%以上付く外貨定期預金もある」旨を話題にしたところ、Aさんが興味を示されたため、商品内容やリスクをAさんが十分理解されていることを確認しながら説明をした。</li> <li>・さらに、Aさんが本件外貨定期預金の申込書を記載される際、販売者らは外貨定期預金のリスクについて再度説明し、再考を促したが、Aさんから「このまま申込む」として署名いただき、契約に至ったものである。</li> <li>・よって、当行の販売者は本件外貨定期預金の商品内容や</li> </ul>	<p><b>【適格性の審査前に申立人が申立てを取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年3月2日のあっせん委員会において、適格性の審査を行う予定としていたところ、平成21年2月25日にAさんからあっせん委員会事務局に対し次のとおり連絡があり、申立てを取下げたため、あっせん手続は終了となった。</li> <li>・為替が円安となり、B銀行から「本日円転すれば元本割れを回避できる。払戻金は当初元本を若干上回る見込みである」旨の連絡があった。元本割れを回避することができそうなので、申立を取下げたい。</li> </ul>

事案番号、 申立ての概要	申立人 の属性	申立人の申出内容と相手方銀行の見解	あっせん手続の結果
		リスクについて十分説明し、Aさんがそれらを理解していることを確認したうえで契約いただいております、不適切な勧誘は行っていないことから、Aさんからの原状回復の申出には応じることができない。	

以 上