

## あっせん委員会の運営状況（平成 21 年度第 1 四半期）

平成 21 年 9 月 24 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 21 年度第 1 四半期(平成 21 年 4～6 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 16 件 r 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	口座解約・払戻し	1
	外貨預金	1
	デリバティブ組込預金	1
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	10
チャネル業務	CD・ATM取引	1
合 計		r 16

(注) 1. 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. 「r」は訂正数字。以下同じ。(平成 22 年 5 月 25 日訂正)

#### (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 7 回開催され、16 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 12 件、不受理が 4 件となった。
- ② 当四半期において、あっせん手続が終結した事案は 14 件である。
- ③ 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 7 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 1 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 2 件、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終結した事案が 4 件あった。

(単位:件)

	平成 21 年 4～6 月	(参考) 平成 20 年度中
前四半期末係属件数 (A)	14(10)	
当四半期中新規申立件数 (B)	r 16(12)	26(19)
当四半期中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	14(9)	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)	7(6)	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)
申立人の申立て取下げ件数 (c)	1(0)	2(2)
あっせん委員会によるあっせんの打切り件数 (d)	2(2)	3(3)
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数 (e)	4(1)	3(0)
当四半期末係属件数 (=A+B-C)	r 16(13)	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 14 件の事案の概要<sup>(注)</sup>は、次のとおりである。

事案番号	20 年度(あ)第 8 号
申立ての概要	住宅ローンの繰上げ返済による住宅借入金等特別控除の要件逸脱
申立人の属性	個人(男性、50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行に住宅ローンの繰上げ返済を申出たところ、①借入期間を変えずに元本を減らす方法と②借入期間を短縮する方法の 2 つがあるという説明もないま

(注) 以下の「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、また会員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。本運営状況への記載に当たっては、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。

	<p>ま、後者(②)で手続が進められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その結果、住宅借入金等特別控除(以下「特別控除」)の要件を満たさなくなりましたが、私にはその認識がなかった。また、B銀行からは年末残高証明書が4年間に渡って発行され、確定申告をしていた。</li> <li>・先般、B銀行から、私の住宅ローンは特別控除の要件を満たしていないので、修正申告をしてほしいと言われたが、寝耳に水のことである。</li> <li>・B銀行の繰上げ返済時の対応と、事務ミスで年末残高証明書を発行し続けたことに納得できないので、私が特別控除の要件を満たさないにも拘わらず受けていた特別控除による減税額と、今後受けられるであろう減税額をB銀行に補てんしてほしい。</li> <li>・なお、特別控除の要件等について、自ら調査・確認すべきであったとも認識しており、損害額の一部を負担する用意はある。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんに対して年末残高証明書を発行し、借入要件を証明する義務があることは認める。</li> <li>・しかし、当行では繰上げ返済を受けるに当り、借入期間を短縮する方法しか用意していなかった。また、特別控除制度の利用は、本来、納税者たるAさん自身の責任で行うべきものであり、Aさんに特別控除を受けられるか否か確定的な説明と回答をしなければならない義務を負うものではない。</li> <li>・本件は、当行の内部調査で、Aさんに4年間に渡って発行した年末残高証明書が特別控除の要件外であり誤っていることが判明したもので、Aさんを誤認させた当行の責任は認める。</li> <li>・ついでには、特別控除による減税額を納税する際に生じる延滞税や諸費用等は当行が負担する用意があるが、特別控除による減税額自体はAさんが負担すべきもので、当行が補てんする必要はない。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<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29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>・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銀行は、Aさんが繰上げ返済をする際に行うべき説明・確認義務を尽くしていないほか、特別控除の要件を満たしていないにも関わらず年末残高証明書を4年間発行した、②一方で、Aさんも特別控除の適用要件を満たしているかどうか自ら確認する義務があり、かつ、将来にわたって特別控除を受けられるかどうかは今後のAさんの返済状況や収入状況等によって左右される、と判断した。</li> <li>・このため、Aさんが将来にわたって特別控除を受けられる権利を喪失する不利益はAさんが負担し、Aさんが特別控除の要件を満たさないにも拘わらず受けていた特別控除による減税額と修正申告に係る延滞税はB銀行が負担すべきである、というあっせん案を提示した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・平成 21 年 4 月 17 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	20 年度(あ)第 11 号
申立ての概要	外貨預金口座の解約と外貨の国内送金に係る誤説明・送金遅延
申立人の属性	個人(女性、40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に外貨預金をしていたが、口座の資金を他行へ移し、当該口座は解約することにした。その手続のためB銀行を訪問したところ、外貨預金の経過利息の計算が翌月にならないとできないとの説明を受け(この説明は後日誤りであることが判明した)、翌月になってから解約手続をした方が便利だとのことだったため、手続をせずに帰宅した。その際、行員からインターネットで外貨の国内送金ができ、1 回当りの手数料がX円であるとの説明を受けた(この説明も後日誤りであることが判明した)。</li> <li>・口座の資金は他行で外貨定期預金にする予定だったので、1 日でも早く資金移動しようと思い、インターネットで外貨の国内送金をした。その際、手数料は徴収されなかった。</li> <li>・インターネットで送金した日の夕方に、B銀行の別の行員から電話があり、インターネットでは外貨の国内送金はできないとの説明を受けた。しかし、実際には送金することができたので、その行員は誤った説明をしたと思った。</li> <li>・さらに後日、別の通貨をインターネットで国内送金した。私は、全額を 1 回で送金したかったが、B銀行のシステムの都合で5回に分けて送金された。夕刻、インターネットで残高を確認したところ、手数料Y円が徴収されていた。インターネット送金の際に、手数料に関する表示は一切無かったので、B銀行は徴収し過ぎた手数料の差額(Y円-X円)を返してほしい。</li> <li>・なお、残りの外貨送金は電話で行ったが、その送金手数料(Z円)は支払っていないので、B銀行に返してほしい手数料の差額(Y円-X円)と相殺することは構わない。</li> <li>・今回のトラブルでは、B銀行から口座解約手続等に関する誤った説明を複数回受けただけで資金移動が遅れ、全ての手続が完了するのに当初の希望よりも時間が掛かった。そのため、B銀行に対して資金移動が遅れた日数分の外貨定期預金と外貨普通預金との金利差額を逸失利益として要求したい。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回のAさんからの口座解約とそれに伴う外貨送金のお申出について、誤った説明をしたことをお詫びする。また、今回の一連のやりとりを通じて、Aさんから当行の業務改善に繋がるご意見をいただいたことにお礼申しあげる。</li> <li>・Aさんの口座解約に当り、「経過利息の計算が翌月にならないとできない」とした説明は誤りであり、翌月を待たずして経過利息の計算・支払と口座の解約手続は可能であった。</li> <li>・また、当行はインターネットによる外貨での国内送金は受け付けていないが、これも誤った説明をした。さらに、システム上の不備でAさんからのインターネット</li> </ul>

	<p>送金を受け付けてしまった。これは本来取扱っていないサービスなので、手数料は頂かないこととした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は本来、インターネットによる外貨での国内送金は扱っていないので、Aさんに今後は同様の操作をしないでほしい旨、電話でお伝えした。その際、翌月を待たずして経過利息を含めて(店頭または電話による受付で)送金できることは説明した。しかし、Aさんは後日、インターネットで外貨の国内送金を5回に分けて行ったので、その手数料としてY円(=X円×5回分)を徴収した。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<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、平成21年3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>・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銀行は行員に対する教育が不十分であり、B銀行が提供するサービス内容をAさんに対して正確かつ具体的に提供できていない、②Aさんが当初の来店時に経過利息を除いた外貨預金の元本部分の送金手続をしなかったことも不合理であるとはいえない、一方で③当初の来店時から全ての送金手続が完了した期間までの外貨定期預金と外貨普通預金との金利差額が、全てAさんの逸失利益であるともいえない、と判断した。</li> <li>・そのため、本件の解決として、①B銀行が当初からAさんに手続を正しく説明していれば、口座解約から送金まで1回の来店で済み、その際の送金手数料はZ円であるため、B銀行がAさんから徴収しているインターネットでの送金手数料Y円と相殺し、差額をAさんに返金する。さらに、②B銀行はAさんに対して、全ての手続が1回の来店で可能なことは電話で連絡しており、Aさんはその翌日には口座の解約と送金手続が可能だったとも考えられるから、Aさんが当初来店した日からB銀行が電話でAさんに連絡した日までの間の、外貨定期預金と外貨普通預金の金利差額を逸失利益として支払うべきである、というあっせん案を提示した。</li> <li>・さらに、B銀行がAさんに対して口座解約と外貨の送金方法等について誤った説明をし、手続を遅延させたことを詫び、Aさんからの指摘がB銀行のサービス向上に寄与することに感謝の意を表明していることも付け加えた。</li> <li>・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。</li> <li>・平成21年6月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	20年度(あ)第12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"> <li>・B銀行との間でデリバティブ取引の契約をしているが、その理由は、デリバティブ取引の契約を締結することと融資が受けられることが一体のものと認識していたからである。また、B銀行からもそれぞれの契約が独立したものであるとの明</li> </ul>

	<p>確な説明がなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件デリバティブ取引の契約に当たって、B銀行から当社の担当者への説明はあったが、契約者である当社の代表取締役に対する十分な説明はなく、中途解約するのに違約金がかかることの説明は受けていなかった。</li> <li>・B銀行には説明義務違反があったので、デリバティブ取引を違約金無しで解約することを求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引は融資とは独立した取引であり、融資の条件ではないことを説明している。また、デリバティブ取引は原則として中途解約ができず、当行とA社の合意によって中途解約することになった場合でも、違約金を支払う義務が発生する可能性があることも説明している。</li> <li>・本件デリバティブ取引の契約に当たって、A社の代表取締役から権限を与えられた同社の担当者に対して説明をしており、説明義務違反はない。</li> <li>・しかし、A社の代表取締役がデリバティブ取引の商品内容やリスク等を十分理解していることを直接的に確認しておらず、A社に対する説明として十分でなかった可能性を否定できないため、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>
あっせん 手続の結果	<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21年1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3月2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銀行は、A社の代表取締役から本件デリバティブ取引の説明を受ける正当な権限を与えられた担当者に中途解約についての説明をしていることから、説明義務違反があると断定することはできないが、②本件デリバティブ取引の契約と融資契約が同時期に締結された点について、金融商品の販売業者として十分に説明を尽くしたというには疑問の余地もある、と判断した。</li> <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、その必要性や経済合理性ないしは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、B銀行は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5月15日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	20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	・B銀行から融資を受ける際にデリバティブ取引の契約を提示され、融資を受けるために必要な取引だと思い契約した。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デリバティブ取引の契約後に中途解約には違約金がかかることの説明を受けた。契約時には聞いていなかった。</li> <li>・当社は、B銀行からの借入金を完済したので、デリバティブ取引も解約したい。</li> <li>・デリバティブ取引に係る契約時の説明が十分ではなかったため、違約金無しで解約することと、借入金返済後に支払ったデリバティブ取引に係る支払利息の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引は融資とは独立した取引であり、融資の条件でも将来の融資を約束するものでもないことを説明している。また、デリバティブ取引は原則として中途解約ができず、当行とA社の合意によって中途解約することになった場合でも、違約金を支払う義務が発生する可能性があることも説明している。</li> <li>・しかし、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>
あっせん 手続の結果	<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21年1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3月2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銀行にデリバティブ取引の中途解約についての説明義務違反があるとはいえないが、②本件デリバティブ取引の契約と融資契約が同時期に締結された点について、金融商品の販売業者として十分に説明を尽くしたというには疑問の余地もある、と判断した。</li> <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、想定元本額や契約期間に関する必要性や経済合理性、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、B銀行はデリバティブ取引を中途解約し、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。さらにA社がB銀行に借入金を完済した日以降に支払った支払利息をA社に返還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4月6日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	20年度(あ)第16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"> <li>・B銀行から無担保・無保証の融資を受けたが、その際にデリバティブ取引の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行の担当者からデリバティブ取引について説明を受けた際、当社にとってどのようなメリットがあるのか良く理解できなかったため、断った。しかし、後日、同</li> </ul>

	<p>担当者が上司を連れて再度勧誘に来たため、本件デリバティブ取引の勧誘を断ると融資が受けられなくなると考え、契約を結ぶことにした。当社は、当時資金調達余力がなく、B銀行の融資に頼らざるを得ない状況であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本日まで、本件デリバティブ取引による当社の受取りは一度もなく、支払いのみが発生しており、メリットが全く無い。</li> <li>・B銀行からの借入金には既に完済しており、本件デリバティブ取引も解約したい。なお、借入金の完済時にデリバティブ取引も解約できると思っていたが、B銀行からそれはできないと言われた。また、解約するには違約金が必要ということだったので解約できなかった。</li> <li>・デリバティブ取引の解約に当たっては、B銀行に中途解約の違約金の全額免除と、当社が融資を完済した後に支払ったデリバティブ取引に係る支払利息の返還を求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社と契約したデリバティブ取引は、融資の条件ではなく、独立した取引であり、その旨は勧誘の際にA社に口頭で説明していた。ただし、融資の提案と並行して、本件デリバティブ取引の勧誘を行っていたのは事実である。</li> <li>・当行の担当者は、一度はA社からデリバティブ取引の契約を断られたものの、上司とともに再度提案したところ契約に至った。その際にも融資の条件ということとは言っていない。</li> <li>・本件デリバティブ取引の契約に関し、当行に説明義務違反等の法的問題があるとは考えていないが、A社からの苦情の申出を真摯に受け止め、あっせん委員会のあっせん手続において解決する用意がある。また、その際には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>あっせん 手続の結果</p>	<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21年3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4月17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、①A社にとって本件デリバティブ取引が融資の前提条件であると理解しても無理からぬ勧誘の状況にあった、一方②B銀行には中途解約に関する説明義務違反があるとはいえない、と判断した。</li> <li>・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銀行もその勧誘方法に反省すべき点があることを認めているため、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半額を免除する。さらに、B銀行はA社から苦情を申出られた日以降に受取った利息差額金を返還するとともに、A社の未払の利息差額金も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6月23日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>



事案番号	20年度(あ)第17号
申立ての概要	外貨定期預金の中途解約時における清算金の支払不要の確認
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の外貨定期預金の金利が低いため、中途解約してより金利の高い別の銀行に預け入れようとしたところ、解約清算金の支払いを求められた。</li> <li>・外貨定期預金の中途解約時に解約清算金の支払いが発生する可能性があることは理解していたが、実際の中途解約に際して、B銀行からは解約清算金がかかることの説明を受けなかった。直前に別の銀行の外貨定期預金を解約した際にも解約清算金の支払いは発生しなかったため、B銀行についても同様に解約清算金は発生しないものと考えた。</li> <li>・B銀行は、解約清算金が発生するのであれば、事前にどの程度の金額になるかを説明すべきであり、当社は説明のないまま行なわれた本件中途解約に係る解約清算金の請求に対して、支払う義務はない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては金融商品取引法施行時に契約締結前書面を交付する等して、本件外貨定期預金は原則中途解約ができないこと、やむを得ない事情により中途解約する場合には解約清算金が発生する可能性があることを説明しており、法律上の説明義務は果たしている。</li> <li>・しかし、お客さまへのサービスという点では、解約受付時に解約コストがかかることは説明していたものの、具体的な解約清算金のインディケーションの説明もしておくべきであったことから、解約清算金の請求に当たってある程度譲歩することは可能である。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<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21年3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3月26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、①A社は過去に外貨定期預金を中途解約した際に解約清算金を支払った事実がある等、A社が中途解約時に解約清算金を支払う義務を負う可能性があることを理解していたと認めるのが相当であり、B銀行に中途解約についての説明義務違反があるとはいえないが、②解約清算金の金額が実際にどの程度になるのかということは、預金者にとって中途解約するか否かを判断する上で重要な要素である。B銀行は解約清算金の見込額を提示した上で預金者から解約の申入れを受けるべきであった、と判断した。</li> <li>・その上で、B銀行が今後もA社との円満な取引関係の継続を希望していること等を踏まえて、B銀行がA社の解約清算金の一定割合を負担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6月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	20年度(あ)第18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"> <li>・B銀行から借入を受ける際、その優越的な地位の濫用により、デリバティブ取引の仕組等について十分な説明を受けないまま銀行側の主導で契約させられた。さらに後日、同様のデリバティブ取引を契約した。これらのデリバティブ取引は、当社がB銀行から融資を受けるための条件となっていたと認識している。</li> <li>・B銀行は当社にとって唯一の取引銀行であるため、必要な資金の融資を受けるには、B銀行からの提案を断ることができない状況であった。</li> <li>・当社は、本件デリバティブ取引を解約し、その上で解約清算金と未払利息の全額免除、さらに既払利息の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行はA社にとっていわゆるメインバンクであったと認識しており、A社の資金ニーズが具体化してきた当時、A社が新たな取引銀行を探して融資を受けるのは難しい状況であったため、当行がその資金調達を支援することとした。</li> <li>・本件デリバティブ取引の契約について、当行の説明義務違反は無いと考えるが、その販売に当たって優越的地位の濫用に該当する懸念もあるため、デリバティブ取引契約の解約に応じる。そのうえで、解約清算金を当行で負担する等、解決に向けてA社と話し合うこととしたい。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<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21年2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、平成21年3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>・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の契約に当り、B銀行が優越的地位を濫用したものであるとの主張、および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。</li> <li>・その上で、③B銀行はA社のプロジェクトを積極的に支援しており、④A社に対して本件デリバティブ取引の想定元本額、契約期間に関する必要性や経済合理性等について説明を尽くしたとはいえない、さらに⑤B銀行も本件デリバティブ取引の契約が融資を背景とした押付けであるとの印象を免れないことを認めていることから、デリバティブ取引を中途解約し、A社の未払いの利息差額金と中途解約に係る清算金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5月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	20年度(あ)第21号
申立ての概要	説明不十分のまま契約させられたデリバティブ取引の解約
申立人の属性	法人

<p>申立人(A社)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間で契約した2本のデリバティブ取引について、契約時に十分なリスクの説明を受けていなかった。B銀行からは、当社にとって良いレートばかり強調され、契約の締結をミスリードされた。</li> <li>・本件2本のデリバティブ取引は、最近の円高により当社に損失が出る状況になったため、昨年暮れにB銀行に苦情を申し出た。当社は3年前頃からビジネスモデルを変えたため、外貨での決済資金需要が減ってきている。</li> <li>・問題となっている2本のデリバティブ取引を解約し、解約清算金の全額免除を求めたい。</li> <li>・あるいは、これに代わる提案として、これらデリバティブ取引によって当社が買うことになる外貨を担保に、円建ての資金を融資してほしい。この方法は別の銀行では受け入れられたが、B銀行に提案したところ、その2日後には謝絶された。2日間では十分な審査をしたとは思えない。きちんと審査してほしい。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件デリバティブ取引の内容は、A社社長に十分に説明し納得いただいている。販売当時の経緯を調査したが、A社が主張されるような事実はない。</li> <li>・本件デリバティブ取引を解約し、その解約清算金を当行が全額負担する提案には応じられない。また、A社からは、外貨を担保にして円を融資してほしいとの申入れがあったが、円高が進むことで当行がリスクを負うことになるため、謝絶した。この決定は当行の審査部門で十分に検討した結果であり、もう一度検討してほしいということならば対応はするが、あっせん委員会の事情聴取の場ではその回答はできない。</li> <li>・なお、A社からは別件で融資の申込みがあり、現在行内で検討中である。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<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3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、平成21年4月17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>・その結果、2本のデリバティブ取引に関する現在までの損益シミュレーションによると、昨年夏までは、大筋、いずれの取引においてもA社に損失が発生していなかったが、その後の円高によってA社がクレームをつけ始めたという実態にあった。</li> <li>・また、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社とB銀行に説明し、あっせんを打ち切った。</li> <li>・なお、A社に対しては、代替案として提示された内容は新しい与信に関するB銀行の経営判断事項であり、あっせん委員会は融資の可否を議論するのにふさわしい場でないことを併せて説明した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>20年度(あ)第22号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>マル優の取扱いができないとして契約を解除された定期預金の契約回復</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(男性、40歳台)</p>

<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に定期預金預入のため必要な手続を行い、入金後、電話で定期預金契約成立の確認をとった。その後、非課税貯蓄(マル優)申込書・申告書等を送付したところ、B銀行からはマル優の手続はできないとの連絡があり、一方的に定期預金を解約、返金された。</li> <li>・私が事前に預金契約の流れを確認したことや、定期預金契約がなされたことを確認していると主張すると、B銀行は預金契約が成立していることは認めるが、預金規定上明記されていることをもってマル優の手続はしないと言う。</li> <li>・マル優は預金契約により生じる預金者の利子所得に係る所得税を非課税とする手続であり、預金契約とは別である。預金規定に明記していてもその効力はなく無効である。</li> <li>・ついでには、本定期預金契約の回復を求めるとともに、定期預金契約を拒否した理由の一つである利子所得の非課税(マル優)の適正な手続を求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、経営判断から定期預金の受入の際、非課税貯蓄の取扱いを行わないこととしており、定期預金規定のほか、ポスター、チラシ、ホームページ等で明記している。</li> <li>・また、お客さまには定期預金規定を承認のうえ所定の申込み手続を行っていただき、当行がこれを受領して認めた場合に限り預金取引を開始できるとしている。契約自由の原則から、当行の対応には問題ないものとする。</li> <li>・当初、Aさんからの申込みの際には、非課税貯蓄の申込書類の添付がなかったため、非課税貯蓄の取扱いではないことを前提にお申込みいただいたものと判断して受付けた。その後、ご入金いただいた後に非課税貯蓄の申込みがあったが、非課税貯蓄の申込の有無は本定期預金契約の要素であるから、当行の承諾の意思表示は錯誤に基づくため無効と判断し、資金の返却と申込書類の返送を行った。</li> <li>・Aさんは、当行が非課税貯蓄の取扱いをしないことの説明を受け、ご存知でありながらあえて定期預金の申込みをされており、困惑している。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年4月17日のあっせん委員会において、利子所得の非課税(マル優)制度を適用する預金商品を取り扱うか否かは銀行の経営方針によるものであり、規則24条1項8号(会員銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員個人に係わる事項等、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。</li> </ul>

<p>事 案 番 号</p>	<p>20年度(あ)第23号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>内容を理解しないまま契約した仕組預金の原状回復</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(女性、60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間で仕組預金を契約したが、後日、商品内容が私の理解と大きく異なっていることが判明したため、原状回復を求める。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨今、本件仕組預金の商品性に関連する通貨の外国為替相場が大幅に変動したことから、B銀行の担当者に状況を確認したところ、①満期時に返戻される通貨の種類(円貨か外貨か)や、②満期時の外貨での返戻に適用される換算レート(満期時のレートか預入時に設定される一定のレートか)について、私の理解と大きく異なる説明があった。</li> <li>・本件仕組預金の契約時には、B銀行の担当者からの口頭説明のみで商品内容を判断しており、その際B銀行から受取った資料は詳しく読んでいない。</li> <li>・本件仕組預金の商品内容を正しく理解していれば、契約することはなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件仕組預金の商品内容について、Aさんには説明資料に為替レートを手書きして例示する等、丁寧に説明しており、Aさんの理解を得ることができたと認識している。</li> <li>・また、リスクや商品の仕組みに係る重要な項目は全てのお客さまに必ず説明して、ご理解いただいたうえで契約している。</li> <li>・Aさんは過去にも当行で仕組預金等の経験があり、仕組預金や外国為替相場について十分な経験やリスクの理解があり、本件仕組預金の商品性も理解していたと判断されることから、Aさんの要望に沿うことは出来かねる。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<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4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、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。</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銀行に本件仕組預金についての説明義務違反があるとはいえない、②B銀行が本件仕組預金の中途解約に応じるとしても、現在の為替レートでは中途解約の違約金額が大きくなるもので、その負担割合について当事者双方が譲歩する余地がない、と判断した。</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	20年度(あ)第26号
申立ての概要	外貨建証券の売却に係る日本円への転換方法の相違
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"> <li>・B銀行の担当者に対し、外貨建証券の売却に当たって日本円に変えるために為替レートの指値での注文を電話で依頼したところ、当該担当者からは外貨建証券を売却してからでないと指値ができないと言われた。私はその意味が分からないでいた。</li> <li>・その後、担当者とやりとりをしている間に為替相場が円高に動いたため、やむなく指値を変更し、再度注文を依頼した。担当者も明らかに指値と認識し、オーダーを受けた。</li> <li>・オーダー終了後、程なくB銀行に再度電話したところ、別の行員から指値のオ</li> </ul>

	<p>オーダーがされていないこと、さらに証券を売却してからでないと指値ができないと言われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・後日、B銀行の担当者とその上司らが自宅に説明に来られ、私と担当者との電話の内容を確認し、誤解を招く説明があったことについてお詫びがあった。</li> <li>・今回、指値でオーダーしたにもかかわらず成行で日本円に変えられたため、指値を実行していれば得られたであろう為替差益について、あっせんの申立てをしたい。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、登録金融機関としてC証券会社の委託を受け、金融商品仲介業務等を行っている。今般の外貨建証券の売却と付随する為替取引は、AさんとC証券会社間の取引であり、当行は当該証券の売買の媒介、および為替取引の媒介を行った。</li> <li>・当行の担当者は、Aさんとの電話による会話において、外貨建証券を売却してからでないと対応する為替取引の注文を受けることができない旨を何度もご説明している。</li> <li>・今般の外貨建証券の売買価格は、売却注文を受けた日から2営業日後に判明するため、為替取引の注文を受けることができない。また、売買代金は売却注文を受けた日の4営業日後に支払われることとなっており、その時点で円貨換算、あるいはお客さまの希望される通貨で支払われる。</li> <li>・Aさんは、当初為替注文を指値で出そうと思っていたが、為替相場のさらなる下落を懸念し、一刻も早く円貨を確定させたいとの意向から、外貨建証券の売却注文を行い、同時に為替取引の成行注文をすることが最善であると理解し、納得されたうえで当行に対して注文されたものである。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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5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、6月19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う予定としていたところ、平成21年5月25日にAさんからあっせん委員会に対し次のような理由を記載した申立取下書の提出があったため、あっせん手続は終了となった。</li> <li>・今回のトラブルは、B銀行の担当者の言葉足らず、説明不足、高齢者に対する業務が不十分であったために生じたものだが、それまではB銀行と長年仲良く付き合ってきた。</li> </ul> <p>また、今回のトラブル発生直後より担当者の上司は二度とトラブルを起こしてはならないという姿勢の下、私に接してもらっており感謝している。現在の担当者も懸命に私と接してくれるし、現在も安心して預金を預けていることから、事を荒立てることなく申立てを取り下げたい。</p>

<p>事案番号</p>	<p>21年度(あ)第1号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>約束した為替レートでの外貨預金から円預金への切り替え要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(女性、60歳台)</p>

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に預けていた外貨普通預金について、為替レートの推移を見守っていたところ円安になったので、円預金に換えてもらう手続のためB銀行を訪れた。その際、B銀行の担当者から円預金ではなく外貨定期預金に換えるよう熱心に勧められたので、断れなくなり、円預金に換えることができず帰宅した。</li> <li>・その後、再度B銀行を訪問し、今度ははっきりと外貨預金の解約と円預金口座への入金を依頼し、払戻し請求書に必要事項を記入して担当者に渡した。B銀行の担当者からは、「今日は事務処理ができないが、後日同じ条件で処理する」旨の説明があったため、そのまま信じて帰宅した。</li> <li>・しかし、待っていてもB銀行の担当者から何の連絡もなく、私が依頼したとおりの処理がされなかった。B銀行は私がお願いした為替レートで、外貨預金を円預金に切り替えてほしい。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから外貨預金を円転したいとお申出があり、Aさんから払戻し請求書の提示を受けた。しかし、担当者がAさんの求めに応じてアドバイスしたところ、暫く様子を見るといって円転の申出を取下げられた。なお、払戻し請求書はAさんの面前で破棄したはずである。</li> <li>・その後、Aさんの家族から損失補填の要求があり、関係者から事情を聴取した結果、当行側に問題ないと判断したことから損失補填はできないとお断りした。</li> <li>・さらに1年余り経過した後、Aさんの家族から改めて苦情の申出があり、改めて行内調査を行ったところ損失補填はできないとの結論に至り、その旨AさんとAさんのご家族に回答した。その後、約5年間AさんとAさんの家族から本件に係る苦情の申出を受けたことはなかったことから、当行としては収束した事案であると認識していた。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年5月15日のあっせん委員会において、規則24条1項2号(紛争の原因である取引の取引日から5年が経過している場合)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。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>21年度(あ)第4号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>外貨の国内送金時の誤った日本円への転換</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(男性、30歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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ありません。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)と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。</li> </ul>

事案番号	21 年度(あ)第 6 号
申立ての概要	子供名義で行った預金の引出
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"> <li>・B銀行に自分の子供名義で定期預金をしており、これを解約しようとしたところ、預金名義人の本人確認を求められた。</li> <li>・平成 14 年にB銀行の担当者から、いつでも私が本件定期預金を引出すことができるとの説明を受けていた。</li> <li>・B銀行には預金名義人の本人確認なしに本件定期預金の引出に応じてもらいたい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの申出を受けて、本件定期預金の預入経緯やその出入等の状況確認、過去の担当者からの事情聴取等を行ったが、Aさんが本件定期預金の真の預金者であるとの確証は得られなかった。そのため、Aさんには本件定期預金の払戻しに当たって、預金名義人本人の了解が必要だと説明した。</li> <li>・Aさんに対して、いつでも本件定期預金の引出をすることが可能である旨説明したという事実は確認できない。</li> <li>・当行としては、Aさんが本件定期預金の真の預金者であることの確証がないまま払戻しに応じ、その後に預金名義人から払戻請求があった場合、二重払いのリスクを負担することになるため、現時点でAさんの要請に応じて、本件定期預金の払戻を行うことはできない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年 6 月 30 日のあっせん委員会において、同委員会は真の預金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)と認められる場合に該当すると判断</li> </ul>



され、「適格性なし」としてあつせん手続を終了した。

以 上