

あっせん委員会の運営状況（平成 21 年度第 2 四半期）

平成 21 年 11 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 2 四半期(平成 21 年 7～9 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 22 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	2
	デリバティブ組込預金	2
	その他	1
貸出業務	事業資金	1
	住宅ローン	1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	11
チャネル業務	CD・ATM取引	1
その他の銀行業務	代理事務	2
	資産運用関係	1
合 計		22

(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 7 回開催され、18 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 15 件、不受理が 3 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 13 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 3 件であった。

また、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 7 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 3 件あった。

(単位:件)

	平成 21 年 4～6 月	平成 21 年 7～9 月	(参考) 平成 20 年度中
前四半期末係属件数 (A)	14(10)	r 16(13)	
当四半期中新規申立件数 (B)	r 16(12)	22(15)	26(19)
当四半期中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	14(9)	13(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(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)	0(0)	1(1)
申立人の申立て取下げ件数 (c)	1(0)	0(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)	7(7)	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)	3(0)
当四半期末係属件数 (=A+B-C)	r 16(13)	r 25(19)	14(10)

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

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 13 件の事案の概要^(注)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	・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。

(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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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跡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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
--	--

事案番号	20年度(あ)第24号
申立ての概要	元本割れはないとの説明を受けて契約した外貨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"> ・B銀行に預けた2種類の外貨建て定期預金について、B銀行の担当者が約束したとおり日本円ベースの預入元金と年1%以上の利息を支払ってほしい。 ・B銀行の担当者から商品説明を受けた際には、「当行の商品には元本割れのリスク等は一切ない」と言われた。 ・利息部分の要求は譲るとしても、元金部分は返却してほしい。B銀行は現在の為替レートでしか外貨建て定期預金を解約できないとのことだが、それでは(日本円ベースで元本割れすることになり)あっせん委員会に申立てた意味がない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の販売担当者は、Aさんに対して、穏やかに世間話をしながら商品説明を聞いていただき、満足してもらったうえで契約に至ったと認識していたので、このような紛争に発展して大変戸惑っている。 ・大切なお客様であるゆえきちんと対応したいと考えており、当行の販売体制に何らかの不備があれば和解に応じる積もりである。ただし、今回の外貨建て定期預金の販売については一切問題なかったと認識しているので、当行から提示できる和解案はない。現在の為替レートで解約に応じることは可能であるが、差損の補填を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4月17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さんとB銀行から事情聴取を行った。 ・その結果、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・なお、あっせん委員からB銀行に対しては、銀行におけるリスク性商品の販売時の説明不足が社会的に問題視されていること、今回の苦情を真摯に受け止め、改めて販売体制の点検と見直しをするよう伝えた。
--	---

事案番号	20年度(あ)第25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銀行から複数回にわたって融資を受けていたが、返済が困難になってきたため、これらを一本化したうえで支払期限の延長を申し入れた。その際にB銀行から、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をすることが、融資の一本化の条件と考えたため、B銀行からの提案を断り切れずに契約を結ぶことにした。本件デリバティブ取引の契約に当たって、B銀行からは中途解約時の清算金について説明は受けていない。 ・B銀行に対し本件デリバティブ取引の契約取消を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は過去にA社との間で長期固定金利貸出の一部繰上返済に関する違約金の支払についてトラブルがあったことを考慮し、A社とA社の顧問税理士に対して、本件デリバティブ取引の契約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、デリバティブ取引は原則として中途解約できないこと、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、解約清算金を支払う義務が発生する可能性があること、について重点的に説明している。そのため、本件デリバティブ取引の契約取消には応じられない。 ・しかし、本件デリバティブ取引について、A社の支払能力を考慮すると、その想定元本の金額が過大であった可能性があるため、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。
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5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。 ・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事実は認められない、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が、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き、説明を尽くしたことを示す的確な証拠は認められない、と判断した。 ・その上で、A社は本件デリバティブ取引の解約を希望しており、B銀行も契約締結までの間に勧誘を繰り返した点に問題があった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社からの苦情の申出があった日以降に受取った利息差額金を返還するとともに、A社に和解金として一定の金額を支払うというあっせ

	<p>ん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 7 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	21 年度(あ)第 3 号
申立ての概要	強引かつ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銀行との間では、合計 3 本のデリバティブ取引を契約しているが、3 本目のデリバティブ取引は当社社長の同意を得ないまま、B銀行は強引かつ十分な説明義務を果たさずに契約させられたものであるため、これを解約したい。 ・本件のデリバティブ取引の商品説明を受けた際、スキームやリスクなど細かい説明は殆どなく、1、2 本目のデリバティブ取引とは商品内容が大きく違うのに十分は説明が行われなかった。また、口頭での確認もされず一方的に書類が渡されて成約されたものである。 ・デリバティブ取引の解約に当たっては、B銀行に中途解約清算金のできる限りの免除を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社に対して色々なタイプのデリバティブ取引の提案を始め、半年近くA社の担当者と協議した結果、本件の 3 本目となるデリバティブ取引の契約に至った。その際、社長直々の決裁が必要とのことであったため、半期決算日にアポイントメントをとり契約内容について一通りの説明をした。 ・しかし、半期決算日という繁忙日にかなりの時間をかけて支社長以下 3 名で契約締結に向けた勧誘をしたことについては、銀行としても反省すべき点であると考えている。また、A社社長は当行からの説明当初、契約締結に消極的であったことは認める。 ・当行は、あっせん委員会からあっせん案とその理由の提示を受ければ、真摯に受け止め、あっせん案を受諾する方向で検討したい。
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 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 6 月 19 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銀行は半期決算日という繁忙日に契約締結に消極的なA社社長に対して執拗とも言うべき勧誘を行っており、契約締結に至る過程に問題ないとはいえない、また②A社にとって本件デリバティブ取引契約を締結する経済合理性があったとするには疑問が残る、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半額を免除する。ただし、実際の解約までの間に解約清算金の変動があることを勘案し、A社の負担金額には一定の上限を設ける旨のあっせん案を提示した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 7 月 23 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<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。
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 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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ないが、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。
--	--

事案番号	21年度(あ)第9号
申立ての概要	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
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、今般の為替相場の状況のため多額の損失が生じている。 ・本件デリバティブ取引については、B銀行からリスクがあることの説明は受けていたが、トータルで損をすることはないとのことだった。また、中途解約するためには清算金がかかることの説明も受けていた。 ・本件デリバティブ取引は銀行から提案されたものだったので、安心して契約した。それにもかかわらず、会社の存続を脅かす程度の多額の損失が発生するとは思っていなかった。本件デリバティブ取引が当社の規模に合っているのか、銀行がこのような商品を販売することに問題ないのかを質したい。 ・B銀行に対し、本件デリバティブ取引の契約無効を求める。あるいは、その譲歩案として、本件デリバティブ取引契約の内容を当社にとって現状より有利になるような変更を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は本件デリバティブ取引の契約に先立ち、A社の意向を踏まえ、複数のデリバティブ商品を提案しその内容を説明している。その際、当行は本件デリバティブ取引により生じる最大損失額等も考慮し、A社の財産の状況も含め適合性の原則に照らして問題ないと判断した。その上で、A社は本件デリバティブ取引を選択し契約に至っている。 ・また、本件デリバティブ取引は為替リスクをヘッジするために利用するものであり、当行は契約に先立ち、本件デリバティブ取引の規模がA社の実需の範囲内に収まることを確認している。 ・当行としては、商品内容やリスク等について適切に説明しており、非はないと考えている。また、A社が主張される譲歩案(本件デリバティブ取引契約の内容の変更)については応じることができない。

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8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。 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銀行に本件デリバティブ取引についての説明義務違反があるとはいえない、②B銀行が本件デリバティブの中途解約に応じ、解約清算金のうち一定割合を負担するとしても、現在の為替レートでは解約清算金の額が大きいため、A社の財政状態からはその支払が困難である、と判断した。 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。
---------------	--

事案番号	21年度(あ)第10号
申立ての概要	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
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、今般の為替相場の状況のため多額の損失が生じている。 本件デリバティブ取引については、B銀行からリスクがあることの説明は受けていたが、トータルで損をすることはないとのことだった。また、中途解約するためには清算金がかかることの説明も受けていた。 本件デリバティブ取引は銀行から提案されたものだったので、安心して契約した。それにもかかわらず、会社の存続を脅かす程度の多額の損失が発生するとは思っていなかった。本件デリバティブ取引が当社の規模に合っているのか、銀行がこのような商品を販売することに問題ないのかを質したい。 B銀行に対し、本件デリバティブ取引の契約無効を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行が本件デリバティブ取引を提案するに至った経緯は、当行の担当者がA社から為替リスクをヘッジする目的で他行との間でデリバティブ取引を契約していると聞いたからである。 本件デリバティブ取引の提案に当たっては、A社が他行と契約しているデリバティブ取引の内容を確認し、A社に希望する条件等を伺ったうえでその条件に近い商品を提示した。その際、商品の仕組みや内容、リスクを説明し、A社の理解を得ている。 本件デリバティブ取引はA社の規模から為替リスクをヘッジする目的として相当なものであると判断しており、今般のトラブルに関して当行には非がないと考えている。
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8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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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、 <ul style="list-style-type: none"> ①B銀行に本件デリバティブ取引についての説明義務違反があるとはいえない、 ②B銀行が本件デリバティブの中途解約に応じ、解約清算金のうち一定割合を負担するとしても、現在の為替レートでは解約清算金の額が大きいため、A社の財政状態からはその支払が困難である、と判断した。 ・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。
--	---

事案番号	21年度(あ)第11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銀行から他の銀行より低い金利で融資を受けたが、その際本件デリバティブ取引の契約を提示された。その低い金利水準で融資を受けるために必要な取引だと思い、十分な説明を受けないままデリバティブ取引を契約した。 ・本日までに本件デリバティブ取引による当社側の利息の受取は一度もなく、支払のみが発生している。 ・B銀行からの借入金には既に完済したので、デリバティブ取引も解約したい。 ・デリバティブ取引の解約に当たっては、B銀行に解約清算金の全額免除と、当社がこれまでに支払ったデリバティブ取引に係る支払利息全額の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社と契約したデリバティブ取引は融資とは独立した取引であり、その旨は勧誘時にA社に説明している。また、デリバティブ取引は原則として中途解約ができないこと、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、解約清算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。 ・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はある。また、その際には本件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。
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7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、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社の未払の利息差額金も免除するという内容で、あっせん案を提示することにつき当事者双方に打診した。 ・しかし、A社からは本件デリバティブ取引の解約に際しては一切の支払をするつもりがないとの回答があった。 ・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。
--	----------------------------

事案番号	21年度(あ)第13号
申立ての概要	内容を理解しないまま契約した仕組預金の原状回復要求
申立人の属性	個人(女性、70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から送付された定期預金のDMを見て、高金利に魅力を感じて当該定期預金を契約するためにB銀行を訪問した。 ・その際、B銀行の担当者から本件仕組預金を勧められ、元本が保証されると信じて契約した。 ・契約後に帰宅し、夫が本件仕組預金の商品内容を不審に思ったことから、翌日、夫と共にB銀行を訪問して再度本件仕組預金の説明を受けたが、元本は日本円で返ってくるという言葉聞いて契約を続けることとした。 ・その後、今般の金融危機の影響によってB銀行の経営状況が懸念されたため、直接話を聞こうと同行を訪問したところ、本件仕組預金が元本割れしていることが分かった。元本割れする商品だとは知らなかったもので、原状回復して欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の規定では70歳以上の高齢者に対しては、当行側から仕組預金の紹介をすることは一切禁止している。Aさんに本件仕組預金を紹介したのは、AさんからDMに掲載の定期預金の他に期間が短く金利の高い商品を求められたからである。また、当行担当者は本件仕組預金を紹介することについて、上席者の承諾を得た後にAさんから同意をいただき、その上で十分な説明を行っている。 ・契約の翌日にAさんがご主人と一緒に来店した際には、現時点であれば本件仕組預金の契約を取消することができることを説明のうえ、再度商品内容について十分な説明を尽くした。その結果、Aさんから本件仕組預金の契約を続けるとの意思が表明された。 ・本件仕組預金のAさんへの勧誘に関して、当行には法的な瑕疵がないと考える。
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7月31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さんとB銀行から事情聴取を行った。 ・その結果、Aさんは本件仕組預金の原状回復要求を譲らず、B銀行はその要求に応じることはできないとのことであつたため、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16号
申立ての概要	多額の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、今般の為替相場の影響を受けて多額の損失が生じているので、無償で解約するとともに、過去に支払った金額も返還して欲しい。 ・当社は本件デリバティブ取引の仕組について全く理解しておらず、素人同然であり、そのような者に対して十分な説明もなく、本件デリバティブ取引のようなリスクの大きい商品を勧誘することは適合性原則に違反している。
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は、A社が当行との間でそれ以前に行っていたデリバティブ取引が終了した後に、A社からの為替リスクをヘッジしたいとの要望に沿って当行が提案したものである。 ・A社に対しては本件デリバティブ取引のデメリットや重要事項について説明しており、さらに再度の説明の際には、A社社長から了解している旨の回答を得ている。 ・本件デリバティブ取引の勧誘に関し、当行に非は無いと考えるが、あっせん委員会からあっせん案とともに合理的な理由が示されれば、一定程度の負担には応じることを検討する。
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7月31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。 ・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内容で、あっせん案を提示することにつき当事者双方に打診した。 ・しかし、A社からは本件デリバティブ取引の解約に際しては一切の支払をするつもりがないとの回答があった。 ・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。

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と思われる場合)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 23 号
申立ての概要	受託銀行の説明相違のために実施されなかった企業年金の受給方法の変更手続実施要求
申立人の属性	個人(男性、60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・企業年金の受給に当り、一時金受取の方法を選択してX企業年金基金に年金受給請求書を提出したが、後日、年金受取の方法に変更を申し入れた。X企業年金基金からは銀行が出来ると言えば可能だが、期待しないでほしいとの回答があったため、私が直接、企業年金の業務を受託しているB銀行に問い合わせた。 ・その結果、B銀行の担当者は、当初私に説明したと違うことを言い出し、X企業年金基金もB銀行は変更できないと言っているとして、一方的に一時金受取の方法で事務作業を進めた。 ・B銀行担当者の誤った説明のため、X企業年金基金との間でトラブルになったことから、B銀行担当者の責任は重い。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の担当者は、X企業年金基金から指示された手続きしかできないと一貫して説明しており、当行の判断でいつでも変更できるとか、後日その説明を修正したということはない。 ・また、当行はX企業年金基金との間で給付に関する業務(裁定手続)は受託しておらず、裁定手続やその変更(一時金受取→年金受取)は当行が行う手続ではない。当行が行うのは、X企業年金基金が裁定手続を行った後、X企業年金基金の預金口座からAさんが指定した預金口座へ振込みを行う手続のみである。 ・そのため、本件トラブルは、AさんとX企業年金基金の当事者間で解決していただく問題だと判断している。
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 8 月 27 日のあっせん委員会において、B銀行の担当者がAさんにどのような説明をしたのかという事実の有無の確認を目的とする案件を取扱うの

	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 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。

以 上