

あっせん委員会の運営状況（平成 21 年度第 3 四半期）

平成 22 年 5 月 25 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 3 四半期(平成 21 年 10～12 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	1
	各種預金商品	3
	口座解約・払戻し	1
	その他	1
貸出業務	住宅ローン	1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	9
合 計		16

(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 10 回開催され、13 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 11 件、不受理が 2 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 19 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 9 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 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 6 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 2 件あった。

(単位:件)

	平成 21 年 4～6 月	平成 21 年 7～9 月	平成 21 年 10～12 月	(参考) 平成 20 年度中
前四半期末係属件数 (A)	14(10)	16(13)	25(19)	
当四半期中新規申立件数 (B)	16(12)	22(15)	16(10)	26(19)
当四半期中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	14(9)	13(9)	19(14)	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)	9(8)	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)	1(1)
申立人の申立て取下げ件数 (c)	1(0)	0(0)	1(0)	2(2)
あっせん委員会によるあっせんの打ち切り件数 (d)	2(2)	7(7)	6(5)	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)	2(0)	3(0)
当四半期末係属件数 (=A+B-C)	16(13)	25(19)	22(15)	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 19 件の事案の概要^(注)は、次のとおりである。

事案番号	21 年度(あ)第 2 号
申立ての概要	外貨建外国債券の満期償還金を受領する際の通貨種別相違
申立人の属性	個人(女性、50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行の仲介で外貨建外国債券を購入した。本件債券の購入当時の担当者からは、償還金として受領する通貨の種別指定について、満期償還日前に確認

(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>の連絡があると聞いていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の後任の担当者が本件債券の満期償還日前に挨拶に来た際に、私は償還金を外貨で受け取り、そのまま保有したい旨を伝えていた。 ・しかし、その後満期償還日までにB銀行から連絡はなく、償還金は意に反して日本円となってしまった。希望していた外貨での償還金額に戻してほしい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件債券は、お客さまからの申し出がない限り満期償還時には日本円で償還金を受取る商品であり、外貨での償還を希望する場合には満期償還日前に申込書類を提出いただく手続になっている。 ・当行の後任の担当者はAさんを訪問した際、満期償還金を外貨で受け取りたいとの明確な申入れはなかったと認識しているが、Aさんが満期償還後も外貨での運用を希望している旨は推測できた。 ・同担当者は、Aさんに対して満期償還日前に本件債券の償還金の取扱いについて確認するつもりであったが、業務多忙により連絡を失念した。当行の規定では、お客さまに対し満期償還日前に受領通貨の種別について確認しなければならないとの定めはない。申し出のないお客さまに対しては、確認の連絡を行うのが望ましい旨の指導を行員にしているものの、この連絡は義務ではないため、Aさんに連絡しなかったことはAさんに対する義務違反とはいえない。
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。 ・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銀行にはAさんに対して金融商品購入取引上の過誤による不測の損害を生じさせないよう配慮する業務上の一般的な注意義務がある、と判断した。 ・その上で、①B銀行はAさんが被った損害の回復方法として、外貨を返還する内容で本件の解決を図る意思がある旨表明していること、②Aさんは満期償還日前にB銀行に対して償還金を外貨で受け取る意向である旨伝える機会があったのに、それを伝えなかったこと等、反省すべき点があることを認めていることを踏まえて、B銀行がAさんに対して当該債券の満期償還金額を外貨で支払うとともに、AさんはB銀行に対して日本円での満期償還金額を返還することとし、B銀行が外貨での満期償還金額を調達するのに必要な円資金の額とAさんから返還される日本円での満期償還金額との差額のうちの一定額をB銀行が負担する、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11月16日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第5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

<p>申立人(A社)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・資金調達が必要がありB銀行から融資を受けたが、その際本件デリバティブ取引の契約を提示された。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契約した。 ・本日まで本件デリバティブ取引による利息の受取は一度もなく、支払のみが発生している。 ・B銀行に対し本件デリバティブ取引の契約取消を求める。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<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、デリバティブ取引の提案時には、当行は既に融資について応諾していた。 ・本件デリバティブ取引の提案の際には商品内容の説明を複数回行っている。しかし、A社の理解度を十分に確認しながらの説明をしていなかった可能性もあり、商品説明が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。
<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5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、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は認められない、②B銀行には中途解約やデリバティブ取引が融資の条件でないことに関する説明義務違反があるとはいえないが、③A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、と判断した。 ・その上で、B銀行は本件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。 ・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12月29日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>21年度(あ)第7号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>損失が生じているデリバティブ取引の解約要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>法人</p>
<p>申立人(A社)の申出内容</p>	<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、B銀行担当者の説明と異なり損失が生じているので、違約金無しで解約するとともに、過去に当社が本件デリバティブ取引によって受取った金額から支払った金額の差額を返還して欲しい。 ・本件デリバティブ取引は当社の為替リスクをヘッジする目的でB銀行から勧誘があったものである。過去に他のデリバティブ取引で損失を被ったことがあるため、一度は断わったが、再度の勧誘を受けて契約した。 ・本件デリバティブ取引の契約に際して、B銀行担当者には利益が出なくても良

	いので損だけはしたくない旨を伝え、本件デリバティブ取引で当社が損をすることがない旨を確認している。
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の勧誘の際に、A社社長から損はしないようにしたい旨の依頼を受けたことは事実であるが、当行担当者からはリスクを無くすことは不可能であることを説明のうえ、本件デリバティブ取引の仕組み等を十分に説明し、A社社長からは理解した旨の確認を得ている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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8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、A社の①B銀行には断定的判断の提供を伴う違法な勧誘があったとの主張、②B銀行の説明義務違反があったとの主張、および③適合性の原則から著しく逸脱した勧誘であるとの主張は、いずれも採用できないと判断した。 ・その上で、B銀行がA社社長に対して十分に理解して納得できる程に説明を尽くしたかどうかは疑問の余地もあるため、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一部を免除するというあっせん案を提示した。 ・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。

事案番号	21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	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から融資の提案を受けた際、併せて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期間中は恒常的に融資が実行されるとの前提の下に契約を行った。 ・デリバティブ取引の約定書や案内書には他の(融資)取引とは独立していると記載されているにもかかわらず、B銀行担当者の説明は将来に亘って想定元本内での恒常的な融資の実行を期待させるものであった。 ・また、融資の期間は3年であるにもかかわらず、デリバティブ取引の契約期間は終始7年と説明され、それ以外の期間設定の可能性について全く説明を受けていない。 ・融資の返済が進み新たな借入の申し込みを行ったところ、B銀行からは資金使途に問題ありとして断られた。更に返済が進み完済に至った後、新たな借入の申し込みを複数回行ったが、B銀行からはいずれも拒否された。 ・当社にとってニーズの無い、また望んでもいない高リスクの商品を融資と抱き合わせて販売したことに問題がある。 ・当社としても担当者の不勉強等の一部過失を認めるが、本件デリバティブ取引を中途解約し、清算金の免除と既払利息差額金の返還および未払の利息差

	<p>額金の支払免除を求める。</p>
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の契約当時、A社は当行に資金調達を依存する状況にはなく、本件契約を融資の条件とすることはありえない。融資と併せてA社に必要な取引を強制したということはない。 ・ただし、本件デリバティブ取引の提案の際、「契約すれば融資の取扱いで有利になる」、想定元本や期間に関しても「これくらいの融資はしていきたいと思っている」等の発言をしたことは認め、本件デリバティブ取引が融資とは別個独立した契約である点につき十分な説明ができていなかったことは認める。 ・デリバティブ取引は相当の契約期間がないと効果が少ないことから、通常7年の商品を提案している。7年の商品しかないという説明をした事実はないが、3年や5年でも契約可能という説明をしていないことも事実である。 ・本件デリバティブ取引の提案当時、提案書を手交のうえ、A社より商品内容の説明を受け理解した旨の確認を受けているものの、将来の融資を期待させるような提案を行った可能性があることから、本件紛争をあっせん手続において解決すること、その際当行が一定の負担をすることについては検討する。
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7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9月16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銀行が本件デリバティブ取引を提案するにあたって融資取引と抱き合わせて販売したと断定することはできないが、②申立人の立場からすると、本件デリバティブ取引と融資取引とが一体のものであると考えるのも無理からぬ説明をした可能性がある、また③本件デリバティブ取引の必要性や想定元本、取引期間等の経済合理性について分かりやすい説明を尽くしたとは言いがたい、と判断した。 ・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銀行もその意向に応じる姿勢であったことから、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全額を免除する。さらに、B銀行はA社から苦情を申し出られた日以降の未払の利息差額金を免除するとともに、融資返済後の既払利息差額金を返還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21年11月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第18号
申立ての概要	融資を返済したにもかかわらず残存したデリバティブ取引の解約請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・当社からB銀行に対して固定金利での借入を依頼したところ、B銀行担当者から「変動金利で借入をしてデリバティブ取引も併せて契約してほしい」と言われ

	<p>た。結果的に固定金利を支払うことと同じになると認識したので、本件デリバティブ取引の仕組みや内容は理解できなかったが受諾した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その後、B銀行からの借入をC銀行に肩代わりしてもらおうこととなり、B銀行に繰り上げ返済に係る元金と金利を確認したうえで返済を実行した。 ・しかし、後日、B銀行から融資の際にデリバティブ取引も併せて契約しており、その解約が必要である。中途解約の場合は違約金がかかるとの連絡を受けた。違約金がかかることが分かっていたら、当社の経費削減という目的も達成できないので、借り換えを実行することもなかった。 ・B銀行に対して本件デリバティブ取引の中途解約を求める。ただし、当社の認識不足が今回のトラブルの一因でもあるから、解約清算金の一部を当社が負担する用意はある。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・単純な固定金利での融資を実行することも可能であったが、変動金利による融資と本件デリバティブ取引とを併せて提案し、A社の了解を得て約定した。 ・本件は、融資金額とデリバティブ取引の想定元本が同額で期限も同じであり、融資とデリバティブ取引を組み合わせることで固定金利での融資と同じ効果となるものであるから、融資の条件としてデリバティブ取引の契約を迫ったということが問題になる事案ではない。 ・デリバティブ取引の期限前解約や解約清算金の発生等の説明は、法令上必要とされている事項であるから、必ず説明するよう行員を指導している。 ・ただし、A社からの繰上げ返済の申出に際し、当行担当者のミスによって本件デリバティブ取引の解約清算金について説明しなかったことは事実である。については、A社からの申出も踏まえ、本件デリバティブ取引の解約にあたって相当額の負担をもって早期解決を図りたいと考えている。
<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8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10月22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銀行に法的な説明義務違反があるとはいえないが、①固定金利での融資を受けることしか意識していなかったA社に対して、変動金利での融資とセットで本件デリバティブ取引を提案した際、中途解約に伴う清算金についてリスクの大きさに見合った説明やA社の理解度に見合った説明が十分になされなかったと考えられる、②A社からの借入の繰り上げ返済についての問い合わせに対し、B銀行が本件デリバティブ取引について解約清算金が生じることを見落とした結果、解約清算金の説明をしなかった、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銀行もあっせん手続による解決を希望していることから、本件デリバティブ取引の解約清算金のうち、A社が一部を負担し、残額をB銀行が負担するという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 12 月 8 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	21 年度(あ)第 19 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、契約した。本件デリバティブ取引を契約したのは、次回のB銀行への借入申込時に有利になると認識していたからである。 ・B銀行からの借入金の返済が終了するため、B銀行へ新たな融資を依頼したところ断られた。そこで、B銀行からの借入を完済するに当たり、本件デリバティブ取引も解約したい旨伝えたところ、中途解約には違約金が必要との説明を受けた。そのような話は契約時には聞いていなかった。 ・本件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、借入金返済後に当社が支払った本件デリバティブ取引に係る支払利息の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社と契約した本件デリバティブ取引は融資とは独立した取引であり、本件デリバティブ取引の提案時には、当行は既に融資について応諾していた。また、同時期、A社の他の金融機関からの借入残高は増加しており、当行に資金調達を依存していた状態ではなかった。 ・本件デリバティブ取引の提案の際には商品内容等を一通り説明し、A社が内容を理解したことの確認を得ている。 ・しかし、A社の主張を踏まえれば、商品説明が十分でなかった可能性を否定できないため、本件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 8 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、①B銀行が優越的な地位を濫用して本件デリバティブ取引を契約したとは認められない、②B銀行には中途解約や本件デリバティブ取引が融資の条件でないことに関する説明義務違反があるとはいえないが、③A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、と判断した。 ・その上で、B銀行は本件デリバティブ取引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銀行からの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

	<p>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 12 月 8 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	21年度(あ)第20号
申立ての概要	説明不足で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"> ・本件デリバティブ取引は、B銀行から融資との抱き合わせで強引に勧誘されたものであり、融資を受けたいという思いなどから契約に至ったものである。 ・B銀行から本件デリバティブ取引の提案を受けた際、一通りの説明は受けたかも知れないが、殆ど理解できなかったうえ、多額の損害が発生する商品であるという認識も持つことができなかった。 ・また、当社は商品の大半を円建てで日本の会社から仕入れているため、為替変動リスクのヘッジニーズはない。 ・B銀行に対し、本件デリバティブ取引の中途解約を求めるとともに、既払決済金全額の返還、未払決済金全額の免除、および中途解約時の解約清算金全額について支払義務がないことの確認を求める。 ・当社の譲歩案は、既払金の返還請求をしないこととするほか、本件デリバティブ取引解約のための金銭的負担のうち一定額までを分割で支払うことが限度である。
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と融資は同時期になされているが、それぞれA社のニーズと意向に沿った対応であり、強要や抱き合わせによる販売の事実はない。また、A社はその資金調達を当行に依存していたという状況でもなかった。 ・当行からの説明に対してA社からは細かな質問がなされるなどのやりとりを通じて、商品内容やリスクについて十分な理解を得たうえで本件デリバティブ取引を契約している。 ・A社社長からは、海外からの直接貿易が仕入高の大半を占めていることや為替リスクのヘッジニーズがあることを聞いているが、仕入額を確認するための証明書類は徴求していない。 ・A社の財産状況の検証が十分でなかった可能性を否定できないため、本件デリバティブ取引の解約に関する一定の負担はやむを得ない。また、A社の分割払いの可否についても検討する。
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 9 月 7 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 10 月 8 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、①本件デリバティブ取引の契約について、抱き合わせでの販売を不当に強制したとは認められない、②B銀行に本件デリバティブ取引についての説明義務

	<p>違反があるとはいえないが、③B銀行が金融商品の販売業者としてなすべき検証を尽くしたうえでA社に本件デリバティブ取引を勧誘したとするには疑問が残る、と判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そのうえで、B銀行は本件デリバティブ取引の解約に応じ、中途解約清算金のうち、一定割合を免除する。ただし、A社の財政状況を勘案し、A社は清算金の負担金額を2回に分割して支払う旨の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21年12月7日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	21年度(あ)第21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、今般の為替相場の変動の影響を受けて多額の損失が生じているので、違約金無しで解約するとともに、過去に当社が支払った金額と受取った金額との差額を返還して欲しい。 ・本件デリバティブ取引は当社の為替リスクをヘッジする目的でB銀行から勧誘があったものであるが、当社で販売する商品の仕入価格は為替変動の影響を直接に受けるわけではなく、ヘッジの必要はない。 ・本件デリバティブ取引に関して、B銀行からリスクの大きさ等の説明を十分に受けていない。また、ヘッジということであったので、このような大きな損失が生じるとは想定していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行では、本件デリバティブ取引の勧誘に当たり、A社社長に対してA社が為替変動リスクを負っていることと、そのリスクヘッジのニーズがあることを確認している。 ・A社に対しては本件デリバティブ取引のリスクや重要事項について説明しており、A社社長のご理解、納得を十分に得たうえでこれまでに複数本のデリバティブ取引の契約を締結している。 ・当行には非がないと考えるため、A社の要求に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8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11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。 ・A社はデリバティブ取引の解約清算金無しでの解約を譲らず、B銀行はその要求に応じることができないとのことであったため、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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	21年度(あ)第22号
申立ての概要	強引な勧誘によるデリバティブ取引の解約要求
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"> ・本件デリバティブ取引は、B銀行が当社の唯一の取引銀行であるという優越的な地位を利用して繰り返し執拗に勧誘した結果、契約に至ったものである。 ・本件デリバティブ取引の勧誘に当って、B銀行からは「危険な取引ではありません。輸入をされていない会社でもかなりしている取引です。損はさせません。」等と説明された。なお、当社は輸入商品を一切扱っておらず、為替変動リスクのヘッジニーズはなかった。 ・B銀行に対し、本件デリバティブ取引の中途解約を求めるとともに、既払金から当社が受領した為替差益額を控除した金額の返還、および中途解約時の清算金全額について支払義務がないことの確認を求める。 ・当社の譲歩案は、既払金の返還請求をしないこととするほか、本件デリバティブ取引解約のための清算金の一定割合を支払うことである。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・A社は、C銀行やD銀行からも融資を受けており、当行が唯一の取引銀行ではなかった。また、本件デリバティブ取引に係る提案は数回にすぎず、繰り返し執拗に提案したという事実はない。 ・本件デリバティブ取引に伴うリスクについて書面に基づく説明を行い、A社の確認を得ている。また、為替実需については、A社社長への聴取、および仕入伝票によって輸入商品を扱う商社からの仕入れを確認したため、A社が輸入商品を取扱っていると推察した。加えて、A社からはC銀行と本件と同様のデリバティブ取引を行っていると聞いたため、為替リスクのヘッジニーズがあるものと考えた。 ・商品説明等に問題があったとは思っていないが、プロである金融機関として確認すべき為替実需の確認が不十分であったことから、本件デリバティブ取引の解約に関する当行の一定割合の負担はやむを得ない。
<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9月7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11月11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、①本件デリバティブ取引の契約について、B銀行が自己の優越的な地位を利用してA社に取引を強制したとは認められない、②B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が、③B銀行がA社に本件デリバティブ取引を勧めたことについて、基礎的な調査や確認に落ち度が認められ、適合性の観点から問題があると判断した。 ・そのうえで、A社が本件デリバティブ取引を契約した理由のひとつとして、B銀行への謝意があったことや、本件デリバティブ取引によって一定期間にわたり為替差益を得ていたことも踏まえ、B銀行は本件デリバティブの解約に応じ、中途解約清算金のうち、A社が一定金額を上限とする一定割合を負担し、残余額の支払をB銀行は免除する旨の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 21 年 12 月 17 日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------------

事案番号	21 年度(あ)第 24 号
申立ての概要	特約付き外貨定期預金の満期日に受取った通貨の種別変更要求
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"> ・米ドル建外貨定期預金が満期を迎えた際に、B銀行担当者から豪ドル建特約付き外貨定期預金の勧誘を受け、商品内容についてよく理解できないまま契約した。その後、満期日を迎えたが、受取った通貨は米ドルではなく豪ドルであった。 ・満期日に償還を受ける通貨が預入通貨と異なる場合があること、また、償還を受けた通貨を別の通貨に交換する際に必要な手数料について十分な説明を受けていないので、本件特約付き外貨定期預金を始める前の米ドル建外貨定期預金の状態に戻すとともに、当該米ドル建外貨定期預金が継続していたとみなした場合の利息を支払ってほしい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件豪ドル建特約付き外貨定期預金を契約する以前に米ドル建ての類似商品を複数契約していた。また、Aさんへの商品説明に当たっては、満期時の償還(受取)通貨の判定方法に重点を置いて説明しており、Aさんが本件豪ドル建特約付き外貨定期預金の仕組みを全く理解していなかったとの主張は受け入れがたい。 ・しかし、これまでのAさんとの取引経験から、Aさんが豪ドルで償還を受けることになった場合には、その後豪ドルを米ドルに交換するであろうことも想定され、豪ドルを米ドルに交換する際の手数料の発生やその計算方法についての説明が不十分であったことは認める。 ・当行としては、Aさんが現在保有する豪ドルを米ドルに交換する際に発生する手数料を負担する用意がある。
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 8 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 11 月 2 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。 ・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さんはB銀行から本件特約付き外貨定期預金の内容について説明を受け、その内容を理解していたというべきであり、B銀行に説明義務違反があったとはいえない、と判断した。 ・その上で、B銀行は償還(受取)通貨の豪ドルを米ドルに交換する際の手数料等についての説明が不十分であることを認めているため、B銀行はAさんが現在保有する豪ドルを米ドルに交換し、その際に必要である手数料を免除する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 12 月 29 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第25号
申立ての概要	仕組預金の時価評価計算の誤りによって追加担保請求されたことにより、金融商品を解約したことに伴う損失の補償要求
申立人の属性	個人(男性、40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預け入れていた仕組預金に関して、X年2月に追加担保が必要になる可能性があると言われ、そのための資金を準備するために、他社の金融商品を解約したことにより差損が生じた。 ・私はX年1月末にB銀行に対して追加担保の必要性を確認していたが、担当者からは担保不足にはならないだろうとの回答を得ていた。その時点で追加担保の差入れが必要だと聞いていれば、他社の金融商品を決済せずとも銀行からの借り入れ等により担保となる現金を用意できたはずである。 ・他社の金融商品を解約した数日後、B銀行から計算が間違っていたとの連絡を受けた。B銀行の計算間違いで私の金融商品を解約したことによって生じた差損を補償してほしい。 ・なお、X年2月にB銀行から請求された追加担保を差し入れるにあたっての選択肢は、他社の金融商品を解約する以外に方法はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行からの借入金と自己資金を原資に、当行で仕組預金を設定し運用を開始した。借入金の担保として、当該仕組預金と円定期預金を設定されている。借入金の担保となっている仕組預金は、各月末の時価評価額を基準にその一定割合を担保評価額としている。借入金の担保保全割合が100%を下回った場合には、5営業日以内の不足解消を顧客に求めることとしている。 ・X年1月末、当行の営業担当者は手計算による仕組預金の時価評価額によると、担保不足になることはないであろうとAさんに伝えた。しかし、その後に営業担当者が時価評価計算担当部署から受領した仕組預金の時価評価額が異常値だったこともあり、X年2月にAさんに対し、1月末時点の正式な仕組預金の時価評価額によっては担保不足となる可能性があることを伝え、不足額の追加入金ができるまでの日数で可能かを尋ねた。Aさんからは直ぐに入金することは難しいとの回答があり、追加担保の差入れが必要であることに納得されなかった。 ・その後、時価評価計算担当部署の調査により、当該仕組預金の時価評価額が誤っており、以前から担保不足となっていたことが判明した。しかし、当行の計算間違い等の経緯に鑑みて、Aさんには追加担保の要請は行わないこととした。 ・Aさんからは、X年1月末の時点で追加担保の可能性がある説明を聞いていれば、金融商品を解約せずに現金を用意できたはずなので、その決済損失を弁済してほしいと要求された。当行に計算ミスがあったことは認めるが、当行の非とAさんの請求である金融商品の解約に伴う損失との間には因果関係がないので、損失補償には応じられない。

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9月16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10月22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。 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さんの主張する損失とB銀行の誤った時価評価計算に基づく追加担保請求との間には因果関係があるとはいえないが、②B銀行が時価評価額を正確に算定する態勢を整備しないまま本件仕組預金を販売したのは契約の不完全履行である、と判断した。 その上で、B銀行においてAさんの金融商品の解約に伴う損失額のうち、金利差益を控除した残額を実際の損害額としてAさんに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12月7日付けで和解契約書を締結した。
---------------	---

事案番号	21年度(あ)第28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"> 本件デリバティブ取引の契約にあたり、B銀行からは取引の仕組ばかりを説明し、中途解約が困難で、かつ解約しても莫大な清算金の支払義務が発生することなどの説明がなかった。 また、本件デリバティブ取引は、円高になるほど当社に損害が生じる商品であり、円高リスク回避が必要な業界に属する当社にとっては不適切なものであった。 本件デリバティブ取引を中途解約したい。なお、中途解約の清算金については一部負担もやむを得ない考える。
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社から輸入取引のために円安リスクのヘッジ商品を導入したいとの要望を受け、提案したものである。 B社からは、材料輸入に伴う米ドル建ての輸入取引が十分にあることや、輸入取引が拡大傾向にある旨をヒアリングしており、本件デリバティブ取引の勧誘について適合性の観点から問題はなかったと認識している。 また、本件デリバティブ取引の契約にあたっては、当行から、本件デリバティブ取引についてB社に解約権がないことや、為替変動に伴うリスクなどの重要事項の説明を行い、B社の確認を得ている。 以上から、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10月8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12月10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、B銀行が本件デリバティブ取引の中途解約に応じたとしても、現在の為替レートでは解約清算金が莫大な金額に上り、一時に支払うことは不可能と考えられること、本件デリバティブ取引にもとづいてA社に発生した損害額を勘案しても、今後の為替相場の様子を見たほうが有利である状況に鑑み、中途解約をしてその清算金について当事者双方が譲歩するという形での合意の成立は困難であろうと判断した。 ・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29号
申立ての概要	不適切な勧誘によって契約させられた外貨仕組預金の原状回復および外貨定期預金への預入要求
申立人の属性	個人(男性、40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の営業担当者から外貨建定期預金満期の連絡を受け、即座に1ヶ月定期の自動継続を依頼したが受理されなかった。代わりに外貨仕組預金を組み合わせるハイリスクの取引を強く勧められた。 ・当該外貨仕組預金自体は過去に20回以上契約しており、仕組については十分理解していた。しかし20年9月の金融危機によって保有資産に含み損が発生したことから弱気になっていた。10年もすれば為替相場も回復すると考え、外貨預金は1ヶ月定期預金で運用するつもりであり、その意向をB銀行にも伝えていた。 ・しかし、B銀行担当者の自信に満ちた説明で、私が主張していた1ヶ月定期は愚かな選択といわんばかりであり、資産運用の自信を喪失していた私は押し切られる形で当該取引に合意してしまった。 ・実際の為替相場はB銀行担当者の予想どおりには変動しなかったため、想定よりも不利なレートで外貨を購入することとなった。その結果、実現損として確定することとなった。 ・これまでB銀行と交渉したが、B銀行は一切非を認めることはなかった。私は譲歩するので損害額の半分程度を賠償してもらいたいと考えている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の担当者は、Aさんの損益状況を把握したうえでAさんの含み損を回復させるために本件取引の提案をした。その2日後にはAさんが来店され、本件取引の詳細な説明を受け、納得して取引を始めたと認識している。 ・Aさんのこれまでの本件仕組預金に関する経験や属性等を勘案すると、当行の担当者から為替相場の予想値を示されたとの主張に根拠はないと思われる。 ・また、過去の取引においてAさんは当行からの提案商品をすべて契約しているわけではなく、自らの判断で商品を選択してきた。本件取引に関してのみ、当行担当者に提案されるがまま契約したとの主張に根拠はないと思われる。 ・1ヶ月外貨定期預金の金利に比較して、本件仕組預金はかなりの高金利を享

	<p>受できる場合もあることから、為替相場が行使価格にヒットするかどうかは別にしてもAさんの損益分岐点を低下させることができる旨を説明し、Aさんに提案したものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記のような経緯やAさんの投資経験・属性等を勘案すると、Aさんの主張に根拠はなく、当行に非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9月16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12月17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。 ・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。

事案番号	21年度(あ)第30号
申立ての概要	知らない間に引き落され続けていた口座維持手数料の返還要求
申立人の属性	個人(Aさん(本人):男性、10歳台/(父親):男性、50歳台)
申立人(Aさんら) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に普通預金をしていたが、同預金口座はX円以上の預金があれば口座維持手数料がかからないため、常時X円以上Y円未満の残高を維持していた。あるとき、B銀行から送付された取引明細に目を通したところ、知らない間に預金残高が減少していたことに気がついた。 ・B銀行からは、ある時期から、口座維持手数料がかからない基準預金額をY円に引上げるとして、Aさん宛に数回書面により通知したとの説明を受けたが、そのような通知を受け取った記憶はなく、見てもいない。 ・預金者に対して電話での確認もしないで、このような方針変更を行うことは認められない。知らない間に預金口座から引き落され続けた、過去5年間分の口座維持手数料を返してほしい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の取引規約では、口座維持手数料などの諸手数料は当行が別途定めること、また、それについて改訂した場合も引き落としがなされる旨などを定めている。本件の口座維持手数料の基準変更はこれに基づいて実施したものである。 ・当行からは、Aさんを含む口座保有者に対し、本件の口座維持手数料の基準変更に係るお知らせを十分に実施し、変更後も取引明細書上、あるいは当行のホームページ上でお知らせを行ってきた。なお、毎月の取引明細書には、口座維持手数料を引落す旨の記載をしていたにもかかわらず、Aさんからは、今般のトラブルに至るまでの5年間にわたって一切の問合せがなかった。 ・当行としては、本件引き落としに係る口座維持手数料を返還することはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→申立人が申立てを取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年10月8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、

	<p>平成22年1月12日のあっせん委員会においてAさんらと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12月23日にAさんら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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回のトラブルでは、B銀行との主張の隔たりが大きく、私が望む口座維持手数料の返還は無理のようである。それならば、今回のトラブルをできる限り多くの人々に知ってもらうことに努力していきたいと考え、申立てを取り下げることとした。
--	---

事案番号	21年度(あ)第31号
申立ての概要	不適切で断定的な説明によって売り付け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銀行の担当者が来訪し、当社の業容をもとに円安時に割高になる製品を安く購入することができる保険的な金融商品があるとのことで、本件デリバティブ取引の説明を受けた。為替リスクをヘッジする機能を有する商品であるとの説明は受けたが、ヘッジという言葉の意味もよく分からず、為替相場が円安になれば儲かると強調されたので、本件デリバティブ取引を合計2本契約した。為替ヘッジを目的として契約したという認識はなく、むしろ本件デリバティブ取引によって儲けることを考えていた。 ・原則として中途解約ができないこと、解約する場合には清算金が発生する旨の説明は受けていたが、具体的な数字は説明されなかった。 ・B銀行の担当者からは、契約に先立ち過去の為替相場のチャートを提示され、過去に急激な円高に振れたのは短期間であることを強調された。 ・2008年に円高になり、本件デリバティブ取引に損が発生した。多額の損失を蒙ることとなった理由の説明をB銀行の担当者に求めたが、明確な説明はなかった。 ・本件デリバティブ取引を無償で解約するとともに、これまでの既払金を返還してほしい。 ・当社が譲歩できる限度は、既払金の返還請求をしないこととするほか、本件デリバティブ取引を解約することに伴って生じる清算金のごく一部を支払うというものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社社長に対して本件デリバティブ取引を保険のような商品と説明した事実はない。 ・当行は、A社に対して為替リスクヘッジを目的に1本目のデリバティブ取引を提案し、A社社長からヘッジ比率を上げたいという依頼を受けて2本目のデリバティブ取引を提案した。その際、ヘッジ比率について説明し、ヘッジニーズの確認も十分行ったため、A社社長がヘッジの意味すら理解できなかったということはないと考えている。 ・今般の紛争について、当行担当者はA社社長に十分説明し、理解いただいたう

	<p>えで本件デリバティブ取引を契約している。また、ヘッジ対象も明確に把握していたことから、当行に非はないと認識しており解約清算金の一部を負担するつもりはない。</p>
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9月16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11月18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。 ・A社は、本件デリバティブ取引を当社のような規模の会社に販売することは許されないとの主張を繰り返し、清算金のごく一部を支払うという譲歩が上限であり、清算金全額又はそれに近い金額を分割払いするというようなことは考えることができないと述べたため、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33号
申立ての概要	特約付き外貨定期預金の為替差損の補償要求
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"> ・満期を迎えた定期預金の解約手続をするためB銀行を訪問したところ、特約付き外貨定期預金の勧誘を受け、契約した。 ・本件特約付き外貨定期預金の仕組みやリスクについては十分に理解していたが、当時の為替相場の状況や将来の予想については全く見当が付かなかった。B銀行にはせめて為替相場の状況を判断するための資料を提示してほしい。 ・結果的に本件特約付き外貨定期預金を契約し、申込書に押印したのは自分の意思であることから、自らの非も認めるが、B銀行にも何らかの非があると思うため、B銀行には本件預金の解約時に確定した損害額の半分を負担してもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の担当者は、Aさんが退職金の運用のために当行に来店した際に、投資信託、外貨預金、特約付き外貨定期預金等の説明をした。その際、本件特約付き外貨定期預金については、判定日の為替相場によって、満期日に償還を受ける通貨が異なることをその時の為替相場を示しながら説明した。 ・Aさんは本人の判断で本件特約付き外貨定期預金を選択しており、当行が本件預金だけを勧めたという事実はない。 ・また、Aさんに対しては、契約日にも十分な時間を費やし、本件特約付き外貨定期預金の商品性、リスク等を説明している。 ・当行には落ち度がないと考えている。また、Aさんは単に円高による損失の補てんを要求していると理解している。
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9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11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

	<p>を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
--	---

事案番号	21年度(あ)第35号
申立ての概要	ATMで出金した現金の不足
申立人の属性	個人(男性、40歳台)
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私の妻がB銀行のATMを利用してX円を出金した。その際、確かにX円あったかどうかの確認はしていない。 ・その直後に別フロアの窓口に行き定期預金を作成した。その際、出金したX円を全額定期預金にするつもりであったが、定期預金申込書には別の金額であるY円と記載してしまっていた。後刻、間違いに気がつき、翌日B銀行に問い合わせた。 ・B銀行に調査を依頼した際、B銀行担当者から妻を疑うような発言があった。更に、B行から受領した回答書面の中では侮辱的な表現が用いられており、私と妻の名誉を毀損された。 ・本件の現金不足は、B銀行ATMの誤作動に起因する可能性もあるので、あっせん委員会で再度調査を行って欲しい。また、B銀行は私と妻への侮辱行為を認め、謝罪して欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行では、Aさんの奥様からの申し出を受け、Aさんの奥様が出金したATMを調査したが、出金当日に当該ATMが誤作動を起こし、現金を少なく出金したとの事実は確認できなかった。 ・当行からの口頭説明により、Aさんと奥様に不快な思いをさせたのであれば率直にお詫び申しあげる。また、当行からの回答書面において、当行の意図が完全に伝わらなかったことは誠に残念である。 ・当行担当者の発言や回答書面上の表現により不快な思いをさせたことに対しては、お詫びをする準備がある。
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11月11日のあっせん委員会において、同委員会によるATM取引の再調査とB銀行による謝罪のみ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)に該当すると判断し、「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40号
申立ての概要	利息が少なすぎるために中途解約した積立定期預金の中途解約取消要求
申立人の属性	個人(女性、60歳台)
申立人(Aさん)	・B銀行で積立定期預金をしていたが、利息が少ないことに納得できなかった

の申出内容	<p>め中途解約したところ、中途解約利率が適用された。中途解約の申込にあたってB銀行担当者からはそのような説明はなかった。解約を取り消し、満期まで延長することで本来得られたはずの利息を受け取りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件積立定期預金を始めた理由は、毎月積み立てられるうえに、定期預金とのネーミングから利率が高いと考えたからである。これほど少額の利息しか付かない仕組みならば、「積立定期預金」という商品名をつけないでほしい。錯誤の原因である。 ・本件積立定期預金を中途解約しなければ得られたであろう利息を支払ってもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・定期預金のようにまとまった金額を一括で預金いただく場合に付く利息と、本件積立定期預金のように毎月積み立てた金額に付く利息では、利息の計算方法が根本的に異なり、本件積立定期預金の利息が少ないという印象を持たれることはやむを得ない。 ・当行担当者はAさんに対して、十分な時間をかけて中途解約時の利息の計算方法を説明し、その上で中途解約により受取利息総額が少なくなることについて強調して説明したが、Aさんの解約の意思に変わりなかったことから、解約手続きを行った。 ・当行としては、積立定期預金は古くから銀行界に存在しているもので、商品性には全く問題なく、低金利が続いたために受取利息が少なかったものである。 ・Aさんは本件積立定期預金を中途解約後、当行から資金を全額引き出してしまっているため、その資金を他で運用し利息収入等を得ていた可能性があることを勘案すると、中途解約しなければ付いたであろう利息を支払うことは、Aさんが二重に利息を得ることになる可能性があるため同意できない。 ・また、低金利であったことは他の顧客も同一であり、本件にのみ約定と異なった特別な金利を付与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11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11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。 ・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。

事案番号	21年度(あ)第41号
申立ての概要	普通預金に預入されなかった現金の弁済要求
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"> ・B銀行から借入の要請を受けたため、B銀行の担当者が来訪した際に小切手を振り出して当座預金残高を赤字にした。また、それとは別に、同額の現金を普通預金に預入したはずであるが、後日、預金通帳に印字して確認したところ、

	<p>現金で預入したはずの金額が記帳されなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件現金の預入については入金伝票に記入している。預入されなかった金額を弁済して欲しい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんの自宅を訪問時に、Aさんから現金を預かった事実はなく、Aさんの要求には一切応じる意思はない。 ・Aさんが記入したという入金伝票は、Aさんが小切手を振り出して当座貸越とした金額を普通預金へ入金するためのものである。
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 11 月 30 日のあっせん委員会において、同委員会がAさんの自宅における現金入金処理の事実調査を行うことは極めて困難であるとの理由から、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)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。

以 上