

あっせん委員会の運営状況（平成 22 年度第 1 四半期）

平成 22 年 9 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 22 年度第 1 四半期(平成 22 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 36 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。

※「r」は訂正数字。(平成 24 年 7 月 11 日訂正)

(単位:件)

業務分類	詳細	件数
預金業務	外貨預金	2
	各種預金商品	1
	口座解約・払戻し	1
	その他	r 1
貸出業務	消費者ローン	2
	事業資金	2
	住宅ローン	1
	アパートローン	1
	その他	1
内国為替業務	振込・送金	r 1
外国為替業務	海外送金	r 1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	r 20
その他の銀行業務	資産運用関係	1
その他	情報漏えい	1
合 計		36

(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 11 回開催され、28 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 19 件、不受理が 9 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 26 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件であった。

申立人があっせんの申立てを取下げた件数が3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5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9件あった。

(単位:件)

	平成 22 年 4～6 月	(参考) 平成 21 年度中
前四半期末係属件数(A)	42(29)	14(10)
当四半期中新規申立件数(B)	36(23)	88(59)
当四半期中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	26(11)	60(40)
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、和解件数(a)	9(8)	24(19)
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)	3(0)	2(0)
あっせん委員会によるあっせんの打ち切り件数(d)	5(3)	19(18)
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数(e)	9(0)	14(2)
当四半期末係属件数 (=A+B-C)	52(41)	42(29)

(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26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32号
------	-------------

^(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。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。

申立ての概要	住宅ローンの繰上返済方法の変更
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"> ・私は、B銀行から住宅ローンを借りていたが、住宅ローンの繰上返済方法の変更の情報は、新たなサービス提供として、B銀行から顧客に個別に通知されるものと思っていた。通知しないことが法的に問題ないとしても、社会通念的に問題があると思う。 ・B銀行は、住宅ローンの繰上返済方法の変更内容が顧客にとって不利にならないとの理由で個別に通知しなかったと主張するが、実質的には行えたはずの繰上返済の機会を与えられず、不利益を被っている。 ・B銀行が住宅ローンの繰上返済の方法を変更したことを私が知ったのは、変更されてから1年以上経過した頃である。 ・B銀行に、繰上返済方法が変更された当初から私が変更手続きしていたと仮定した場合の金利負担軽減効果の算出を求めたところ、大幅な金利負担軽減効果が得られることがわかり驚いた。 ・B銀行に対して、住宅ローンの繰上返済方法が変更されたときから現在まで繰上返済を行ったとした場合に、得られたであろう利息軽減分を損害金として補填して欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから電話照会を複数回受けたが、その内容は、元本と利息の内訳の照会などであり、繰上返済方法の変更についての照会はなかった。当行のコールセンターの電話オペレーションは、顧客が必要とする情報を的確に回答することを主たる目的としており、オペレーター側から新しいサービス等を案内することはしていない。 ・当行は、広報及びコンプライアンス部門の責任者、弁護士等によって構成された広告審査委員会を設置し、新たな広告及び顧客への通知方法について審査を経て実施している。 ・当行は、住宅ローンの繰上返済方法変更の広告について、既存の住宅ローン契約者のみならず、今後住宅ローンを利用する可能性がある顧客をも対象とした。既契約者と新たな顧客とで広告の方法を分けるかどうかは、当行内で費用対効果を勘案しながら決定している。 ・既契約者の中に、この広告通知を見なかったことで不利益を被った顧客がいたとしても、やむを得ないことである。 ・顧客が当行のインターネットサービスを利用する際には、必ず規約に同意してもらっており、この同意は、顧客へのインターネット上のサービス変更等に関する告知については当行が決定する方法によることに合意したことも意味している。 ・当行は、今回の住宅ローンの繰上返済方法の変更は、新しいサービスを追加したという位置づけであり、これが金銭消費貸借契約上の返済方法の変更とは考えていない。 ・もっとも、Aさんが最初に苦情を申し出た際に、対応した当行行員の発言がAさんの誤解を招いた可能性がある点を反省して数万円程度のお詫び金を支払うこ

	とは可能である。
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10 月 22 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 日及び平成 22 年 2 月 18 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、①B 銀行の住宅ローンの繰上返済方法の変更の告知方法は、顧客の誰もが容易に理解し得るものということとはできないが、告知方法が銀行業務の遂行として落度のあるものと決めつけることもできない、②A さんが繰上返済方法が変更された当初から変更後の方法で繰上返済していたと仮定した場合の、金利負担軽減効果の説明を B 銀行に求めた際に、B 銀行が回答した内容が、一定の前提条件の下での試算であることを分かりやすく説明しなかったため、A さんに誤解を与えたものと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、B 銀行から A さんに対してお詫び金を支払う、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 22 年 5 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 36 号
申立ての概要	融資を条件とし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 銀行との間で契約したデリバティブ取引を中途解約し、そのうえで解約清算金及び未払金の支払義務がないことの確認を求める。 ・本件デリバティブ取引の締結時、B 銀行は当社のメインバンクであり、他の金融機関からは融資を受けていなかった。当社は、保証協会の保証付融資を受けられない状況であった。 ・本件デリバティブ取引の契約締結の前月に、当社の運転資金のために、本件デリバティブ取引の想定元本と同額の融資を受けたが、すぐに必要な資金ではなかった。同時に、本件デリバティブ取引の関係書面への記名押印を求められたため、本件デリバティブ取引は融資の条件であり、融資とのセット商品であると認識して記名押印した。内容は一切確認しなかった。また、B 銀行の担当者も一切説明を行わず、「読んでおいてください」と言われ、関係書面を手交されただけである。 ・本件デリバティブ取引の契約書にも記名押印したが、これも融資の契約書の一部だと認識していた。 ・本件デリバティブ取引は、景気が良くなれば多少の資金が戻ってくる商品であるとの説明を受け、商品内容は理解できなかったが、懸賞金付き定期預金のようなものであると考えた。
相手方銀行	・当行は融資を A 社に実行した翌月に、追加融資と本件デリバティブ取引を勧誘

<p>(B銀行)の見解</p>	<p>し、本件デリバティブ取引の契約を締結した。その後、手形貸付等の融資も実行した。A社は、上記手形貸付等の融資と本件デリバティブ取引がセットであると誤解したと思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件デリバティブ取引の目的はマクロヘッジであり、そのヘッジ比率は過大ではなかった。 ・当行の記録によると、当行の担当者は、本件デリバティブ取引の関係資料を用いてA社社長に3回説明したうえで、本件デリバティブ取引の締結に至った。A社社長は本件デリバティブ取引の商品内容を十分に理解できる知識を有しており、本件デリバティブ取引は数あるデリバティブ商品のなかで最も単純な仕組みであるため、A社社長も理解したうえで関係書類に記名押印したと考えている。しかし、A社社長の理解度を十分に確認できていなかった。 ・当行は、本件デリバティブ取引の解約に応じ、その上で、解約清算金及び未払利息差額金を免除し、既払いの利息差額金の一部を返還する用意がある。
<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22年3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。 ・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締結がB銀行の優越的地位の濫用によるものであり、独占禁止法に違反するとの主張及び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が、③B銀行において、A社が本件デリバティブ取引に応じることが将来融資を受けるために必要であると誤認する可能性の高い説明の仕方をしたといわざるを得ないこと及び④A社にとっての本件デリバティブ取引の必要性や経済合理性を分かりやすく説明をしたとはいいがたいと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A社とB銀行が本件デリバティブを中途解約する旨の合意を成立させ、本件デリバティブ取引の解約清算金及び未払利息差額金を免除し、A社が支払った利息差額金の一部を返還する案を提示した。 ・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22年4月22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38号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>受託銀行の説明相違のために発生した、確定拠出年金の損失の補償要求</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、確定拠出年金運営管理業務委託契約を締結しているが、B銀行は、加入者あての説明会で、移管資産(制度移行分)に関する配分指定方法について、事実と異なる説明をした。 ・本件契約上は、初回の資産移管時になされた移管資産の配分指定は、2回目以降は適用されず2回目以降は直前の毎月の掛金の拠出(定時拠出)と同じ配分

	<p>方法で拋出されるにもかかわらず、B 銀行は 2 回目以降も初回の資産移管時になされた移管資産の配分指定がそのまま適用される旨の説明を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その結果、加入者である当社社員の半数近くに予期せぬ損失が発生した。 ・上記説明義務違反に基づき発生した運用損失の補償を B 銀行に求める。
相手方銀行 (B 銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A 社の確定拠出年金制度導入時の加入者説明会において、制度移行に伴う、移管資産の配分方法について適切に説明を行っている。 ・制度移行に伴う移管資産の配分方法は、年金規約付則に記載されており、厚生労働省の認可を受けたもので、法律上は問題ない。 ・しかし、独特な表現であり、規約の意図が読み取りにくかったことも確かと思われ、A 社の担当者の理解が的確か否かの確認をしていれば、誤解を未然に防げたと感じている。 ・大半の加入者が正しい認識を持っていなかったという事実を真摯に受け止め、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11月11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 22 年 2 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。 ・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運用損失として算出される金額の全てが B 銀行の説明不足が原因であるとはいえないが、②A 社及び加入者が理解できるほど明確に説明がされたとはいえない、と判断した。 ・よって、あっせん委員会は、B 銀行が、運用委託会社に運用損失の額を再計算させ、その結果の一部を損失補償として、運用結果が判明したA社の加入者に対して支払う、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 22 年 5 月 19 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21 年度(あ)第 39 号
申立ての概要	ヘッジ対象の検証不足で締結し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 銀行との間で契約を締結している3本のデリバティブ取引を中途解約し、中途解約による清算金及び未払差額決済金の支払義務がないことの確認を求める。 ・当社が仕入れている畜産物の価格は、為替相場の変動による影響は全くなく、為替相場の変動をヘッジする必要はないため、本件デリバティブ取引は不要であった。 ・当社は、本件デリバティブ取引の契約締結の約 5 か月前に、B 銀行から低利で融資を受けていたため、本件デリバティブ取引の提案を断りにくい状況にあった。 ・当社は、B 銀行から、本件デリバティブ取引の契約締結時に、商品の内容や内

	<p>包するリスク、特に為替相場の変動如何によって多額の支払義務を負担するリスクや、原則として中途解約をすることができず、合意によって解約する場合であっても解約清算金の支払義務が発生するリスク等について十分に説明がされなかった。</p> <p>・当社が決済した損失金の額があまりにも大きく、当社の資金繰りに大きな障害となり、経営にも影響がでている。</p>
相手方銀行（B銀行）の見解	<p>・当行担当者は、A社の畜産物の仕入価格自体が輸入飼料の影響を大きく受けるため為替相場の影響を受けるとのA社の認識を把握し、また、A社から徴求した畜産物の仕入価格のデータと為替相場との相関関係を検証した上で本件デリバティブ取引を提案した。</p> <p>・本件デリバティブ取引を提案の際、当行担当者がヘッジ比率を計算した結果、A社に過度なリスクを負わせるものではないことを確認した。さらにA社から決算書を徴求し、過去3年分の経常利益の平均と、為替相場が一定の幅で変動した際の本件デリバティブ取引の損失額とを比較し、十分吸収できる旨を確認した。</p> <p>・当行担当者は、A社会長と社長に対して、提案書を示し、本件デリバティブ取引の各種リスク、解約の原則禁止及び損害金発生等の説明を都度実施し、A社会長と社長の理解、納得を十分に得た上で契約締結に至った。</p> <p>・A社は他の金融機関を主力取引行としており、当行は新規に与信取引を開始したため、当行はA社にとって優越的地位にはなかった。</p> <p>・しかしながら、畜産物の仕入価格と為替相場には直接の因果関係があるとまではいえないことを認め、より深度ある分析を行い、その理解をA社と共有すべきであった点は否めないもので、あっせん委員会のあっせん手続において当行が一定の負担をすることは検討したい。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <p>・平成21年11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、同年12月25日及び平成22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。</p> <p>・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に当たり、B銀行が優越的地位の濫用により、違法な勧誘を行ったとの主張及び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。</p> <p>・よって、あっせん委員会は、A社とB銀行が本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、B銀行が解約清算金及び未払差額決済金を負担し、A社は残る本件デリバティブ取引の履行を継続するというあっせん案を提示した。</p> <p>・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。</p> <p>・平成22年4月7日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	21年度(あ)第43号
申立ての概要	優越的地位を濫用して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	<p>・B 銀行との間で契約したデリバティブ取引の未払金利差額の支払義務がないことの確認と既払金の返還を求める。</p> <p>・当社は、本件デリバティブ取引の契約締結時、資金繰りが苦しく、B 銀行担当者に融資を依頼したところ、「本件デリバティブ取引のような新しい商品を導入すれば、融資の行内決裁が通りやすくなるので契約して欲しい」と提案され、本件デリバティブ取引の契約を締結したものである。</p> <p>・本件デリバティブ取引の契約を締結することにより、本件デリバティブ取引の想定元本の金額の融資枠を設定できると認識して契約締結に至ったため、本件デリバティブ取引の期間中に、融資を依頼して断られたことや、B 銀行からの融資を完済したにも拘らず、本件デリバティブ取引だけが残っていることに納得ができない。</p> <p>・当社における、B 銀行も含めたその他の金融機関からの融資残高の半分程度は保証協会付きの融資であり、期間 5 年の固定金利である。本件デリバティブ取引を提案された際に、B 銀行から当社の変動金利の融資の割合を照会された記憶もないし、当社は本件デリバティブ取引のヘッジ対象が、他の金融機関からの融資も含めた当社の変動金利の融資である旨の認識はなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者が A 社に対し、本件デリバティブ取引の提案書を1頁ずつ示して、商品内容について 30 分程度説明し、また本件デリバティブ取引と融資は別の契約であることも含めて説明した。提案書に記名捺印を受けて契約証書を締結していることからして、説明及び書類上の問題はない。</p> <p>・当行担当者は、本件デリバティブ取引を提案する際に融資の条件であることを明示、または示唆した事実はなく、また、A 社社長も提案に対して難色を示したわけではないことから、当行の勧誘は優越的地位の濫用の「濫用要件」には当たらない。また、A 社は、当時、他行からも資金調達が可能であったため、当行から融資を受けなければならない状況ではなかった。そのため、A 社には当行からの融資及び本件デリバティブ取引の勧誘を拒絶する選択肢もあったため、「地位要件」にも該当せず、抱き合わせ販売に該当しない。</p> <p>・当行担当者は、A 社の他行からの借入もヘッジ対象としたマクロヘッジを目的として本件デリバティブ取引を提案した。当行からの融資はすべて変動金利である。当行担当者は、本件デリバティブ取引の提案時に A 社から契約締結前までの決算書を徴求し、他行の借入も含めて、本件デリバティブ取引の想定元本金額を超える変動金利の融資残高が存在することを把握していたため、オーバーヘッジの状況にもなく、適合性原則の観点からも問題はなかった。</p> <p>・ただし、当行担当者が申立人に対して、本件デリバティブ取引の契約を締結すれば、融資がしやすくなる等の説明を行った可能性は否定できない。</p> <p>・当行は、本件デリバティブ取引における、未払金利差額の全額を負担する用意がある。</p>
あ っ せ ん	【申立受理→和解契約書の締結】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21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 22 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。 ・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に当たり、B 銀行が優越的地位の濫用により、違法な勧誘を行ったとの主張及び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が、③B 銀行が本件デリバティブ取引の必要性や経済合理性等について十分に説明をしたことを示す的確な証拠がないと判断した。 ・あっせん委員会から、A 社と B 銀行が本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、B 銀行が A 社における本件デリバティブ取引の未払金の支払義務を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 22 年 4 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 46 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"> ・当社は、本件デリバティブ取引の契約締結当時、B 銀行以外からも資金を調達することは可能であったが、B 銀行と取引することはステイタスであると思い、融資を受けた。本件デリバティブ取引と融資が別のものであるとの趣旨の説明を口頭で受けた覚えはない。 ・当社は商社から材料を購入し、その材料の仕入価格は変動するが、為替相場の変動による影響はない。むしろ需給の状況が仕入価格に影響を及ぼす要因である。B 銀行から、商社からの仕入価格が間接的に為替相場の変動による影響を受けているという説明を受けたことはない。 ・本件デリバティブ取引を B 銀行から提案された際に資料をいろいろ提示されたかもしれない。しかし、当社は、為替相場に関する知識も興味もなく、株式投資等の経験もないため、詳細を全く理解できず、リスク性商品という認識もなかった。 ・本件デリバティブ取引を全て解約したい。負担金の一部を一括で支払う用意はある。
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を A 社に提案するにあたり相関分析を行った際、サンプル数が少なかったことは統計学上脆弱な分析であったと思われる。しかし、A 社自身が仕入価格と為替相場に関係があると発言したから、上記相関分析が不十分であったとはいえないし、また、相関分析結果の認識を共有化しなくても問題はないと考えた。 ・当行は本件デリバティブ取引について A 社を数回訪問し、商品内容を記載した書面を手交したうえで説明を行っている。 ・本件デリバティブ取引は、A 社のニーズを確認したうえで当行から提案して、契約の合意に至ったものである。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件デリバティブ取引の商品内容やリスクについて A 社に十分に説明し、A 社の理解度の確認も問題はなかった。しかし、本件デリバティブ取引の提案時に仕入価格と為替相場の相関分析には不十分な点があったことは否めない。 ・本件デリバティブ取引の解約に応じ、解約清算金の一部を負担する用意はある。
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 22 年 1 月 22 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 22 年 2 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。 ・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ことは認められない、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 銀行も認めるとおり、A 社の事業経営にとって本件デリバティブ取引を契約する必要性ないし経済合理性の有無の調査・検討に問題があると判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A 社と B 銀行が本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、中途解約の清算金を一部免除する、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 22 年 5 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 49 号
申立ての概要	優越的地位の濫用により締結させられたデリバティブ取引等により被った損害の賠償請求
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 銀行から融資の条件として、デリバティブ取引を契約させられ、同借入金を返済した際には、本件デリバティブ取引の同時解約を強制され莫大な解約違約金を取られた。 ・その他にも、融資取引の前後に条件として、複数のデリバティブ取引や仕組預金取引等のリスク商品をリスクの説明もないまま契約させられ、その結果損失を被った。 ・また、継続的に良好な取引をするために、当社は必要ない商品に加入をさせられた。加入後のフォローは一切なく、優越的地位を濫用した詐欺商法にあったようなものである。 ・B 銀行に対して、本件デリバティブ取引の中途解約に伴い、既に支払った解約清算金を含め、当社が被った損害の賠償を求める。 ・継続中のデリバティブ取引を無償解約してもらおうというのが、当社の最大限の譲歩案である。
相手方銀行	・融資及びデリバティブ取引は、A 社からの依頼に基づき提案したものである。提

(B銀行)の見解	<p>案時には中途解約を含めた商品内容やリスクについて説明し、A社社長も理解して契約に至ったものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A社が他金融機関から調達した資金で当行の融資を中途返済しており、これに付随して本件デリバティブ取引も中途解約された。 ・A社は複数の金融機関から融資を受けており、融資シェアでみても当行はメインバンクの地位にもなく、優越的地位を濫用した事実はない。 ・当行は、いずれの商品も融資と独立した取引として、A社のニーズに基づき提案している。また、本部の専門担当者も随時帯同して商品内容を説明しており、A社もその内容を理解のうえ契約に至った。 ・当行には法的な非はないので、過去に支払われた資金を返還することはできない。 ・現在継続しているデリバティブ取引の解約に応じ、解約清算金及び未払金の一部を当行が負担することが最大限の譲歩案である。
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22年3月9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22年4月7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。 ・事情聴取の内容によっても、本件紛争については、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ことからあっせんで打ち切ることをA社と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50号
申立ての概要	優越的地位の濫用により締結させられたデリバティブ取引等により被った損害の賠償請求
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銀行から融資の条件として、デリバティブ取引を契約させられ、同借入金を返済した際には本件デリバティブ取引の同時解約を強制され莫大な解約違約金を取られた。 ・その他にも、融資取引の前後に条件として、デリバティブ取引や仕組預金取引等のリスク商品をリスクの説明もないまま契約させられ、その結果損失を被った。 ・また、継続的に良好な取引をするために、当社は必要ない商品に加入をさせられた。加入後のフォローは一切なく、優越的地位を濫用した詐欺商法にあったようなものである。 ・B銀行に対して、本件デリバティブ取引の中途解約に伴い、既に支払った解約清算金を含め、当社が被った損害の賠償を求める。 ・継続中のデリバティブ取引を無償解約してもらおうというのが、当社の最大限の譲歩案である。
相手方銀行(B銀行)の見	・融資及びデリバティブ取引は、A社からの依頼に基づき提案、実行したものである。提案時には中途解約を含めた商品内容やリスクについて説明し、A社社長も

解	<p>理解されて契約に至ったものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A 社が他金融機関から調達した資金で当行の融資を中途返済しており、これに付随して本件デリバティブ取引も中途解約されたものである。 ・A 社は複数の金融機関から融資を受けており、融資シェアでみても当行はメインバンクの地位にもなく、優越的地位を濫用した事実はない。 ・当行は、いずれの商品も融資と独立した取引として、A 社のニーズに基づき提案している。また、本部の専門担当者も随時帯同して商品内容を説明しており、A 社もその内容を理解のうえ契約に至った。 ・当行には法的な非はないので、過去に支払われた資金を返還することはできない。 ・現在継続しているデリバティブ取引の解約に応じ、解約清算金及び未払金の一部を当行が負担すること、また A 社が現在使用していない当行が提供した商品の初期契約料の一部を返還することが最大限の譲歩案である。
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 22 年 3 月 9 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 22 年 4 月 7 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。 ・事情聴取の内容によっても、本件紛争については、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ことからあっせんと打ち切ること A 社と B 銀行に説明し、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	平成 21 年度(あ)第 51 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、当社から要望したものではない。B 銀行からのセールスを受諾すれば、その後の借入が有利になるとの思いから契約の締結に至ったものである。 ・当社は貿易取引を全く行っておらず、為替変動リスクのヘッジニーズはない。 ・B 銀行から本件デリバティブ取引の提案を受けた際、多額な損害が発生するリスクの説明はなく、また多額な違約金を払わないと解約できないことの説明もなかった。 ・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、解約に伴う違約金の免除を求める。 ・多額の違約金を支払わなければ本件デリバティブ取引を解約できないのであれば取引を継続するつもりである。支払い可能な違約金には限度がある。
相手方銀行 (B銀行)の見 解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A 社の取扱品を構成する原材料・部品が海外からの輸入品であり、為替変動の影響を受ける可能性がある旨を A 社に説明した。その際、為替変動リスクを A 社が負っていること、及びそのリスクヘッジニーズがあることを A 社社長に確認し、本件デリバティブ取引を勧誘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件デリバティブ取引の各種のリスク、解約の原則禁止及び解約となった際には市場実勢での損害金が発生する等の説明を複数の資料を用いて行い、A社の理解・納得を十分に得た上で、本件デリバティブ取引の契約締結に至った。 ・しかしながら、リスクヘッジの対象等について、A社と当行の間での認識の共有化の過程に不十分な点があった可能性は否定できないため、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22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22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。 ・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ことは認められない、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銀行も認めるとおり、A社に本件デリバティブ取引を勧めたことについて、適合性原則の観点から問題があると判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A社とB銀行が本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、中途解約による清算金を免除する、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22年5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52号
申立ての概要	住宅ローンの適用金利に関する説明不足
申立人の属性	個人(男性、50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅ローンの固定金利期間が終了するので、妻にB銀行へ行ってもらい、変更手続をした。 ・固定金利の特約に関する書類については、日付・住所・氏名欄は自分が記入したが、利率欄は空欄のままB銀行に提出した。 ・店頭で説明を受けた金利とは異なる金利が適用された。 ・適用金利を説明どおりの金利に変更してもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・固定金利の特約に関する書類は、利率についても本人に記入してもらおうのが原則であるが、本件については誰が記入したか当行担当者は記憶がない。 ・更新後の金利を、Aさんが主張する金利であると説明した事実はない。 ・住宅ローン固定金利期間終了のお知らせでは、更新後の固定金利として実際の適用金利を表示しているし、Aさんの妻にも更新後の固定金利として実際に適用した金利を伝えている。 ・Aさんの要望には応えることができない。
あっせん	【申立受理→あっせん打ち切り】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年2月18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22年4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った。 その結果、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。
-------	---

事案番号	21年度(あ)第53号
申立ての概要	十分な説明のない定期預金の中途解約利息について
申立人の属性	個人(男性、50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 定期預金を中途解約した場合、私は大口定期預金中途解約利率である適用利率×一定割合で計算した金利がつくものと思っていたが、実際はそれよりも低利率の定期預金の中途解約金利が適用されたことは納得がいかない。両者の金利差額の支払を求める。 3年前に私が電話をして金利を確認したのが、本件定期預金をすることにしたきっかけである。新聞のチラシ等でB銀行のキャンペーンの「〇〇定期5年」ものの金利表示を見たことを記憶しているが、中途解約利率にかかる記述は見た覚えがない。 本件定期預金の預入れは、金銭管理をしている私が妻に指示し、他行から払い出した現金を持参させて入金させた。妻はATMを使って手続をしたので、B銀行から中途解約利率等の説明は受けていない。 預入れの3年後に定期預金を中途解約したのは土地の購入資金に充てるためであるが、そのときにB銀行の中途解約金利が非常に低金利であることをその時点ではじめて知った。大口定期の預金をしたつもりであり、ここまで低い利率なのは納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんが預け入れた定期預金はキャンペーン定期であり、大口定期ではない。その上、当時の大口定期(1000万円以上)の金利は、それよりも低い水準にあった。 Aさんの妻が一人で来店し、既存の総合口座にある定期預金も中途解約してこのキャンペーン定期に預入れをしたいとの要望があり、通常の内行内手続に則って処理した。 中途解約金利の計算方法はAさんとの取引開始日に交付した預金規定の中に記載している。Aさんの妻からは特に本件定期預金の預入当時に中途解約金利について説明の要望がなかったので説明していない。当時、店舗内やATMコーナーに大型ポスターを掲示しており、顧客の求めに応じて、資料を交付し、窓口で説明ができる体制は整備していた。 Aさんから中途解約の申入れを受けた際には、当行の中途解約適用金利が他行に比べて特段低いわけではないこと、本件定期預金は大口定期ではないことを説明したが納得してもらえなかった。 当行には説明義務違反はなかったと考えており、当行に譲歩すべき点はないと

	認識している。
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 22 年 2 月 18 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 22 年 5 月 26 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。 ・当事者双方は主張を譲らず、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 54 号
申立ての概要	説明不十分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"> ・B 銀行との間で契約締結したデリバティブ取引を中途解約し、そのうえで解約清算金の支払義務がないことの確認と既払金の返還を求める。 ・B 銀行担当者から本件デリバティブ取引の説明を受けたが、当社は商品の仕組みについて全く理解できなかった。特に、融資と独立した契約であるという説明は受けていない。 ・当社は、B 銀行担当者から、「変動金利による借入の金利固定化」の効果があると説明を受けて本件デリバティブ取引の契約を締結した。しかし、実際は、短期プライムレートの上昇により、当社の借入金利が上昇し、支払利息が増加する一方で、本件デリバティブ取引に伴う支払金額も増加したため、借入金利は固定化されず、B 銀行担当者の説明と異なる。 ・当社は B 銀行にはメインバンクとして大変世話になったことは事実であり、本件デリバティブ取引を断り難い状況であった。また、B 銀行における 9 月末決算の関係上、担当者に課されたノルマに同情して、本件デリバティブ取引の契約に応諾した。
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あくまでも将来の金利上昇リスクをヘッジするためのものであるため、本件デリバティブ取引の契約を締結することにより、当初の申立人の資金負担が増加することはやむを得ない。 ・当行担当者は A 社社長に対して、本件デリバティブ取引が変動金利による借入の金利固定化を目的とするものであることは十分に説明した。当行担当者は、A 社が当時の業務を維持するためには、継続的に本件デリバティブ取引の想定元本程度の融資残高が続くと考え、将来の他行からの借入れも加味し、マクロヘッジを目的として本件デリバティブ取引を提案した。 ・本件デリバティブ取引の契約締結時、当行は、A 社に対して新規に融資を提案する立場であり、A 社は他行からも資金調達できる状況にあり、A 社が当行に資金調達を依存していたということではなく、優越的地位の濫用の「地位要件」に当たらない。 ・A 社社長も、半分は付き合いという思いがあったとしても、リスクヘッジが目的の取引であることを十分理解して本件デリバティブ取引の契約を締結したと考えて

	<p>おり、当行に法的な非はない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ただし、当行担当者が 9 月末の繁忙時に勧誘したことから、多少の行き過ぎた勧誘があったことは否定できない。 ・当行は、本件デリバティブ取引の解約に応じ、その上で、解約清算金を折半し、A 社が支払った利息差額金の一部を返還する用意がある。
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 22 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 22 年 3 月 30 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①本件デリバティブ取引に当たり、B 銀行が優越的地位の濫用により、違法な勧誘を行ったとの主張及び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が、③B 銀行が、融資の提案と同時期に本件デリバティブ取引を繰り返し勧誘していたことから、A 社が断りにくい状況にあることに乗じて行われたものであるとの非難を甘受せざるを得ない面が存するものというべきであると判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A 社と B 銀行が本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、本件デリバティブ取引の解約清算金を A 社と B 銀行がともに負担し、A 社が支払った利息差額金の一部を返還する案を提示した。 ・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 22 年 5 月 31 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21 年度(あ)第 66 号
申立ての概要	為替リスクヘッジの検証が不十分なままで締結し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 銀行との間で契約しているデリバティブ取引を中途解約し、中途解約による清算金の支払義務がないことの確認を求める。 ・当社は、B 銀行とのつきあいも考慮し、担当者との雑談の中で勧められた本件デリバティブ取引に気軽に応諾してしまった。 ・本件デリバティブ取引の契約証書のオプション料の記載をみて、本件デリバティブ取引の最大限のリスクはオプション料であり、それを支払えば権利は放棄できるものと誤解してしまった。B 銀行担当者からは、本件デリバティブの商品の仕組みや内包するリスクについて説明を受けておらず、万が一説明を受けていたら応諾するはずはなかった。 ・当社の年間の総仕入額のうち包装資材の仕入れは 25% 程度である。当社の包装資材の仕入れは、国内業者からがほとんどである。当社は過去、石油価格の上昇を理由にメーカーから仕入価格の値上げを求められたことはあったが、ドル高円安を理由に値上げを求められたことはなく、当社には為替相場の変動リスクをヘッジするニーズはない。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見 解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A 社副社長から「原材料の価格高騰の影響を受け粗利率が低下しており、仕入価格の安定化の必要性を感じている」との認識を把握し、また、包装資材の原材料は海外からの輸入が主であることから、為替相場の変動の影響を受ける可能性があるとの認識を共有化し、A 社には為替変動リスクのヘッジニーズがあることを A 社副社長に確認したうえで、本件デリバティブ取引を提案した。 ・当行担当者は、本件デリバティブ取引の商品性や各種リスクについて、A 社副社長に複数回に渡り詳細に説明し、A 社副社長の理解・納得を十分に得たうえで、契約締結に至った。 ・ただし、本件デリバティブ取引のヘッジ対象資産である包装資材について、実際の A 社の仕入価格と為替相場との間の相関関係について十分な検証を実施しておらず、A 社との間での認識共有が不十分であったことは否定できない。また、適合性原則の目的の観点から、A 社の仕入額に占めるヘッジ対象である包装資材の内訳や原材料等を把握せず、総仕入額をヘッジ対象とした点等を踏まえ、銀行の販売態勢として求められる検証水準には至っていなかったことは否めない、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。
<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 22 年 3 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、同年 4 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、A 社の①本件デリバティブ取引に当たり、B 銀行の説明義務違反があったとの主張及び②適合性原則違反があったとの主張はいずれも採用できないが、③A 社に本件デリバティブ取引の必要性ないし経済合理性があるかどうか、また為替相場が円高に振れた際に A 社にそれに耐え得る十分な財務体力があるかどうかに関して、B 銀行における調査及び検討には不十分な点があったことは否めないと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A 社と B 銀行は、本件デリバティブ取引を中途解約する旨の合意を成立させ、B 銀行が解約清算金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 22 年 6 月 21 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 67 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>カードローン契約の不存在等(定期預金の存在)の確認</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(男性、60 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・10 年程前に B 銀行にて、口座借入れの資金を返済したところ、別途借入れがあるといわれ、不審に思ったが、言われるままに合計金額を支払った。 ・私は B 銀行に定期預金をしていたことを思い出し、最近、B 銀行に行ったとこ

	<p>ろ、10 年程前に既に解約されており、解約代り金はカードローン返済に充てられていると言われた。自分はカードローン契約を締結した記憶はない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、10 年程前に入金した資金について調査を依頼したところ、入金した事実はないと言われた。 ・B 銀行は、私の定期預金及び入金した資金の払戻しに応じるとともに、カードローン契約が存在しないことを認め、私が精神的苦痛を受けたことに対する賠償と謝罪をしてほしい。
相手方銀行 (B 銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A さんが主張する定期預金は、10 年程前に解約されている。解約手続きを受け付けた当行の支店は、運転免許証で本人確認を実施し、解約伝票に届出印を受けている。 ・当行は、20 年以上前に A さんから「カードローン借入申込書」を受け付けている。最近、A さんから、申込書記載の文字は自分の字であることを認める旨の発言があったことからしても、カードローン契約は有効に成立し、A さんの意思に基づき 10 年程前に解約されたものである。 ・A さんが 10 年程前に入金した事実は確認できない。また、当時点において、A さんにはカードローン借入があったが、A さんが 10 年前に入金したと主張する額の借入は存在していない。 ・当行は、申立人が入金したと主張する資金の払戻しや定期預金の払戻しには応じられない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 4 月 7 日のあっせん委員会において、同委員会が申立人口座への入金の有無やその処理手続、定期預金の扱い、カードローンの存否等につき詳細な調査を行うことは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、あっせん手続き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」としてあっせん手続を終了した。

事案番号	21 年度(あ)第 72 号
申立ての概要	損失補填を約束されて締結したクーポンスワップ取引契約
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 銀行との間で締結した、複数のデリバティブ取引の一部について、中途解約し、解約清算金全額を B 銀行に負担してほしい。 ・当社は、B 銀行担当者の「為替相場が行使価格よりも円高に振れて当社に損失が発生した場合には、その損失をカバーするために、よりよい条件の行使価格の商品を提案する」という約束を信じていたことや、不測の事態を想定して、B 銀行から融資を受けられるような関係を継続したかったこともあり契約を拒絶することができなかった。 ・当社は、商社から円建てで食材を仕入れているため、B 銀行が主張する「輸入円貨支払額は米ドル建ての食材単価×為替相場×数量である」と発言した事実はなく、当社の商流とは異なっている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当社は B 銀行担当者から提案書により説明を受けたが、基本的な仕組みは理解したものの、B 銀行担当者の発言から、円高に振れる可能性を考えていないという心象を持った。 ・本件デリバティブ取引における直近の差額決済金については、あっせん委員会への申立てを理由に支払を猶予してもらっている。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見 解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・A 社会長及び社長は、食材卸売業者としての取引を遂行するために、常に為替相場の動向を注視し、相当な相場観を持っている方々で、本件デリバティブ取引にかかる経験・知識について問題はなかった。 ・当行は本件デリバティブ取引を為替リスクヘッジ商品として提案し、ヘッジ比率も、A 社の実需の範囲内であった。 ・当行では、A 社が主張しているような、本件デリバティブ取引を契約締結するに当たり、損失をカバーするためによりよい条件の行使価格の商品を提案する旨の発言を行ったという事実は認められない。 ・当行担当者は、本件デリバティブ取引について十分な説明を行ったとの記録が残っている。 ・一般的に商社から食材を仕入れている事実を踏まえ、A 社の仕入価格が為替相場の影響を受けることは自明であるので、仕入価格と為替相場との相関関係等を緻密に検証はしていないが、する必要はなかったと考えている。 ・また、ヘッジニーズについては、A 社社長からヒアリングを行い、A 社の仕入額全体のうち 7 割程度が輸入品である旨を聴取し、また A 社の商流等を加味したうえで総合的に判断し、妥当なヘッジ比率である旨を確認したうえで A 社に本件デリバティブ取引を提案した。よって、適合性原則の観点から、当行におけるヘッジニーズやヘッジ比率の検証方法に不十分な点があったとはいえない。 ・A 社のリスク耐久性の検証の結果、問題はなく、本件デリバティブ取引の取引期間についても A 社社長が取引期間と行使価格とのバランスを考えて契約締結に応諾したと考えている。 ・当行は、本件デリバティブ取引の販売方法、商品の適合性等すべての事項について、全く非はなかったと考えているため、一切譲歩案は持ち合わせていない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 5 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 22 年 6 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、当事者双方の主張に隔たりが大きく、双方ともに主張を譲らず、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、B 銀行に打診し、あっせん手続を打ち切った。

<p>事案番号</p>	<p>21 年度(あ)第 75 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>カードローン契約に関する説明の妥当性</p>

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ATMで残高照会をした際、カードローンの案内表示があった。興味本位もあって、画面の指示にしたがって手続をしたところ、保証会社による審査があるという表示が出て手続を終えた。 ・その日のうちに、審査結果が出たかどうかを確認するために、ATMでカードローンの利用を試したところ借入れができたため、審査は完了したと思った。 ・ところが、数日後、B銀行から、保証会社による審査の結果、新規融資を中止するとの通知が郵送された。 ・保証会社による審査完了前に融資がなされたのは不合理である。私がカードローンの案内対象とされた経緯にも疑義がある。本件カードローンのパンフレットもなく、ホームページ上にも記載がないのは不自然であるし、説明が足りない。十分な説明を求めるとともに、精神的苦痛に対する慰謝料を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の個人向けカードローンでは、当行があらかじめ定めた一定の基準を充足するお客さまに、ATM画面上で案内している。 ・ATMで契約可能なカードローンは、すべてのお客さまに案内している商品ではないので、誤解を招かないようにパンフレットやホームページには掲載しておらず、ATM画面による個別の案内で対応している。 ・本件カードローンはお客さまがATM画面上で申込みことによって契約が成立し、貸越の利用が可能となるが、保証会社の審査により、同社の保証が得られない場合には、契約期間中に予告なく貸越を中止することがあることについて、契約成立に先立ちATM画面上でお客さまの同意をとっている。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年5月17日のあっせん委員会において、B銀行の個人向けカードローン契約の商品性に対する苦情であり、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80号
申立ての概要	住宅ローンにおける返済額増額サービスで返済を行った分の保証料の返還
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銀行との間で締結した住宅ローンは返済額を増額できるサービスがあるが、返済額を増額した場合、その分に応じた保証料の返還を求める。 ・2年程前にB銀行との間で住宅ローン契約を締結した。その商品は割安な手数料で一定期間内の返済額を増額変更できるサービスのあるものであった。しかし、このサービスを利用後、増額返済額については、一部前払した保証料が返還されないことが判明した。この点について契約時に事前説明がなく、増額分にかかる保証料が返還されないことを分かっていれば、もともとこのような契約自体締結しなかった。
相手方銀行	・当行の住宅ローンでは、保証会社の保証をつけることを前提としているが、前払

(B銀行)の見解	保証料は、融資額と融資期間を既定の保証料テーブル表に当てはめて算出するものであり、実際の残高推移に基づいて算出するものとなっていない。 ・Aさんの主張する、返済額増額サービスは、増額期間、期間後の返済額の変更は約定に基づくものであり、前払保証料を再計算する場合に該当しない。 ・また、ローン契約時に戻保証料が生じる場合等を含めた資料を交付している。
あっせん 手続の結果	【申立人が申立てを取下げ】 ・平成22年6月29日にあっせん委員会を開催して、適格性審査を行う予定としていたところ、同年6月22日にAさんからあっせん委員会事務局に対し、B銀行から謝罪があったことから、申立てを取り下げたい旨の連絡があり、あっせん手続は終了となった。

事案番号	21年度(あ)第84号
申立ての概要	財形預金の不正引出し分の返還要求
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"> ・30年ほど前にB銀行で2件の財形預金の積立を開始した。 ・本件預金証書はB銀行にあるはずで、私は一度も見ることがない。 ・私は本件預金を一度も払い戻したことはなく、B銀行の職員が勝手に払い戻したと考え、B銀行に調査を依頼したが、十分な調査、情報開示等の説明がない。 ・本件預金について利息を付けて返還することを要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金は両方とも既に解約済みである。 ・当行はお客さまの預金証書や印章をお客さまに代わって保管することはない。 ・現存する払戻請求書を調査したところ、当行行員による不正行為の事実は認められず、最後の払戻請求書の筆跡は自分のものであるとAさん自身も認めている。それ以前の取引については、払戻請求書が保存期限経過につき存在しないため、帳票類から確認はできないが、当行行員による不正行為はなかったものと考えている。 ・本件預金の預入期間中はすべてのお客さまに「財形預金残高のお知らせ」を郵送しているため、Aさんに身に覚えのない払戻しや残高の減少があれば預入期間中に気が付くはずである。 ・Aさんの要求には応じられない。
あっせん 手続の結果	【申立不受理】 ・平成22年6月15日のあっせん委員会において、銀行の不正行為の有無は、関係者からの詳細な事情聴取、証書の所在、筆跡や印影、払戻し時の状況その他の事実関係を踏まえてはじめて判断できると解されるところ、同委員会にはそのための十分な調査権限がなく、的確な事実認定を行うことは困難であり、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85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、80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・妻名義の総合口座通帳から、B 銀行の ATM を利用して X 円を出金した。通帳に X 円の印字があるのを確認し、備え付けの封筒に入れて持ち帰った。その際、確かに X 円あったかどうかの確認はしていない。 ・後日、病院で封筒から現金を出し、入院費の支払いをしたところ、会計窓口の担当者から「1 万円足りません。5 千円札が 2 枚入っています。」と言われた。 ・その翌日、B 銀行に 5 千円札が混入していたせいで、1 万円不足していたと苦情を申し入れたが、B 銀行は ATM の精査をした結果、間違いなく支払ったと言うだけで具体的な説明がなく、納得できない。 ・B 銀行には 5 千円札を混入させたことを認め、不足分の 1 万円の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A さんが現金を引き出した日の、ATM 内の現金残高を管理しているシステム上の金種別の枚数値と、ATM 内の現金をすべて計算した結果の金種別の枚数値は一致しており、異常なく支払いされている。 ・当行の ATM では、紙幣の預け入れの時及び払戻の時の両時点で、紙幣の金種及び枚数を間違いなく識別している。また、5 千円券については、預入れ時に繰り出し機能のない金庫に格納される設計となっているため、ATM でお客さまに 5 千円券を払い戻すことは、設計上できない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 6 月 29 日のあっせん委員会において、同委員会が ATM における出金手続に関する調査を行うことは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、あっせん手続き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 87 号
申立ての概要	特定事業者向け制度融資金利の適用
申立人の属性	個人(男性、50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・20 年程前に特定事業の開業資金について B 銀行に融資を依頼した。特定事業者会に入会前だったため、特定事業者向け制度融資の金利に準じた固定金利で融資を受けた。 ・B 銀行担当者の説明が不十分であったため、特定事業者会入会と同時に特定事業者向け制度融資に変更されると誤解していた。 ・翌年、特定事業者会に入会したにもかかわらず、特定事業者向け制度融資に変更されておらず、同制度融資の金利が適用されていないことに 7 年後に気が付いた。B 銀行に申し出て、特定事業者向け制度融資の金利に準じた変動金利に変更してもらったが、入会時に遡って同制度融資の金利を適用してほしい。
相手方銀行(B銀行)の見	<ul style="list-style-type: none"> ・A さんは融資実行時点では特定事業者会に入会しておらず、A さんからの要望に基づき特定事業者向け制度融資の金利に準じた固定金利を適用した。

解	<ul style="list-style-type: none"> ・契約当時の交渉経緯記録はなく詳細は不明であるが、融資実行後に A さんが特定事業者会に入会する時期等を当行が把握・管理するものではない。 ・A さんから特定事業者向け制度融資の金利が適用されていないとの申し出があった際に、金利を引き下げた上、変動金利に移行する手続をとった。その際、それ以前の金利については返戻できないことを A さんに説明しており、既に対応を終えている。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 6 月 15 日のあっせん委員会において、本件は、契約締結時の説明内容に関する紛争で、契約締結時の説明義務の内容と履行の有無を適切に判断するためには、事情聴取を実施し当時の説明資料等を検証する必要があるところ、契約締結後既に 20 年程が経過しており、B 銀行にも交渉経緯記録等はないとのことである。当委員会には十分な調査権限がなく的確な事実認定を行うことが困難であり、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 88 号
申立ての概要	キャッシュカード被害の補償割合に対する不満
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"> ・自分の通帳を記帳したところ、身に覚えのない多額の預金引出しがなされていた。警察に被害届を出し、受理番号を教えてもらって B 銀行に連絡した。 ・後日、私が利用した飲食店で、店員が私の預金を不正に引き出していたことが判明した。 ・B 銀行から、被害額の 75%を補償するとの連絡があった。私は飲食店で犯罪のプロ集団に睡眠薬を飲まされて被害にあったのだから、過失はないはずである。警察からも、今回のケースは全額補償されるであろうとアドバイスを受けている。私にも過失があるとの一方的な B 銀行の判断は、納得できない。 ・B 銀行は私には過失がないことを認め、被害額を全額補償して支払ってほしい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当日 A さんは、4 件の店舗で飲酒した後、5 件目の店舗で約 4 時間に渡る過酔状態に陥り、鞆から財布を取られキャッシュカードが盗取されたことに全く気付かなかったものである。 ・警察署へのヒアリングによると、犯行現場から睡眠薬等は発見されず、複数の被害者への薬物検査の結果でも検出された事例はない。店から先に会計を済ませてほしいといわれた A さんが暗証番号を入力する際に利用した機械は、キッチンタイマーを改造した一見して偽物と分かるレベルのものであった、との回答を得た。 ・当行の記録等に基づき検討を行った結果、A さんには過失に相当する注意義務違反が認められると判断し、預金者保護法(偽造カード等及び盗難カード等を

	用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律)及び当行キャッシュカード規定に基づき、補填対象額の75%に相当する金額を提示した。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年5月26日のあっせん委員会において、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」5条において、盗難カードによる不正払出しに関してAさんの過失、重過失の有無により、金融機関が補填しなければならない金額の割合が定められており、本件事案の性質上、同委員会において、B銀行が、Aさんに過失ありと判断したことの妥当性を検証することができるだけの細部にわたった事実調査と事実認定を行うことは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、あっせん手続き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89号
申立ての概要	カードローンにおける担保物件の設定解除および残債免除
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銀行との間で締結した極度額付のカードローンを利用していたが、担保物件を売却して返済に充てたものの債務が残った。残債については、追加担保を差し入れたうえで、ローンの条件変更契約を締結した。 そもそも担保物件の価値が下落した場合には、極度額を下げることをB銀行は通知する必要があるが、追加担保の差し入れとローンの条件変更契約は本意のまま応じたものである。 本契約に基づく残債の免除および追加担保解除を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんとは、20年以上前に極度付カードローン契約を締結していたが、数年前に、当初担保物件は売却し、追加担保を徴求のうえ、残債について条件変更契約を締結した。 担保物件の価値の下落時の顧客への通知義務は当行にはなく、返済条件等変更申込書兼契約書について、Aさんも承諾のうえ、締結している。 残債の免除及び追加担保解除については、応じることはできない。但し、Aさんと返済についての話し合いは継続していきたい。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年6月23日のあっせん委員会において、AさんがB銀行に対して残債の免除や追加担保設定の解除を求める法律上の根拠があるとはいえず、規則24条(あっせん手続を行わない場合)1項9号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)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	22年度(あ)第2号
------	------------

申立ての概要	貸し渋り・貸し剥がしによる倒産
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 銀行は、当社に対し、それまでに取引のあった銀行との取引を止めるよう積極的に働きかけ、融資取引と工事履行保証契約を締結させた。 ・B 銀行は、当社が取引先の 1 社から理不尽な工事契約解除の通知を受けたことのみを理由に、直ちに貸し渋り・貸し剥がしを開始したため、当社は企業経営を断念せざるを得なくなった。 ・当社は、受注工事の履行ができなくなり、契約解除違約金の支払い義務を負ったが、B 銀行の行った一方的な預金の出金停止、当社の預金及び連帯保証人個人名義の預金と B 銀行が有する融資債権との相殺、並びに担保不動産の競売申立ては不当な行為である。 ・B 銀行の取引停止がなければ経営が継続できたのであるから、事業継続によって得られたと考えられる逸失利益の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	-
あっせん手続の結果	<p>【適格性の審査前に申立人が申立を取り下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 5 月 24 日に A 社からあっせん委員会事務局に対し、B 銀行が裁判所に対して申し立てていた競売申立事件を取り下げたことから、申立てを取り下げる旨の連絡があり、あっせん手続は終了となった。

事案番号	22 年度(あ)第 4 号
申立ての概要	カードローン契約の無効
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"> ・20 年程前に B 銀行で自分名義のカードローンを契約したのは、元配偶者であり、無権代理行為であるから本件カードローン契約は無効である。 ・その後、私が本件カードローン契約の追認のため、契約書に面前自署したことになるが、そのような事実はない。 ・最近になり、初めてカードローン契約に基づく債務の存在を知った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A さんの健康保険証等を本人確認資料として徴求した上で、本件カードローンの契約を締結した。申込書の筆跡は違っていたが、A さんは本件カードローン契約の締結を知っていたはずである。 ・申込書の筆跡が A さんのものと違うことが判明したため、その後、A さんと面談の上、契約書を再作成し、A さんの了解の下、署名をもらい、本件カードローン契約の追認を受けた。 ・本件カードローン契約の残高通知書を、年 2 回、A さんに送付している。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 6 月 23 日のあっせん委員会において、本件カードローン契約時にお

	ける A さんの意思の認識については確証が得られないこと、その後の本件カードローン契約追認時の署名についての真の記載者に関する事実認定をあっせん手続において行うのは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。
--	--

事案番号	22 年度(あ)第 12 号
申立ての概要	振込記録の開示請求
申立人の属性	個人(男性、不明)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・20 年以上前に、B 銀行で振込手続を行った。 ・現在でも当時のデータは B 銀行の倉庫に保管されているので、その記録を開示して欲しい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・調査を実施したが、20 年以上前の帳票類を含め本件データは残存していないため開示することができない。 ・当行では、民法 167 条「債権等の消滅時効」などを根拠にして、一般的にお客さまとの取引に関する帳票類、データの保存期間を 10 年と定めている。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 6 月 23 日のあっせん委員会において、A さんの本件記録が B 銀行に保管されているという主張には合理的根拠はなく、B 銀行が本件記録は残存していないと述べていることから、規則 24 条 1 項 9 号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)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	22 年度(あ)第 16 号
申立ての概要	不動産会社の約束不履行に伴う融資の無効確認
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当社は、X 社から、B 銀行から融資を受けて不動産を購入してほしいと依頼され、融資を受けて購入し、内金を支払った。X 社とは、当該不動産はすぐに X 社が買い戻すとの契約書を交わしているが、一向に買い戻してもらえない。 ・これは X 社と B 銀行による詐欺事件であるため、支払った内金を返してほしい。 ・また、B 銀行による当社の担保不動産の競売開始手続の開始を中止してもらいたい。
相手方銀行(B銀行)の見解	-
あっせん手続の結果	<p>【適格性の審査前に申立人が申立を取り下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 7 月 21 日に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 22 年 6 月 7 日に A 社からあっせん委員会事務局に対し、B 銀行が A 社との相対での話し合いに応じる意向を示したことから、申立てを取り

下げたい旨の連絡があり、あっせん手続は終了となった。

以 上