

あっせん委員会の運営状況（平成 22 年度第 2 四半期）

平成 22 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 22 年度第 2 四半期(平成 22 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 32 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	4
	相続	1
貸出業務	消費者ローン	1
	事業資金	1
	住宅ローン	1
	アパートローン	1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	22
チャネル業務	CD・ATM 取引	1
合 計		32

(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、37 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 24 件、不受理が 13 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 30 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 8 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 2 件、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないとしてあっせん委員会があっせん手続を打ち切った件数が 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 13 件であった。

(単位:件)

	平成 22 年 4～6 月	平成 22 年 7～9月	(参考) 平成 21 年度中
前四半期末係属件数 (A)	42(29)	52(41)	14(10)
当四半期中新規申立件数 (B)	36(23)	32(26)	88(59)
当四半期中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	26(11)	30(17)	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)	8(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)	0(0)	1(1)
申立人の申立て取下げ件数 (c)	3(0)	2(2)	2(0)
あっせん委員会によるあっせんの打切り件数 (d)	5(3)	7(7)	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)	13(0)	14(2)
当四半期末係属件数 (=A+B-C)	52(41)	54(50)※	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。

※ なお、平成 22 年 10 月 1 日から、銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として業務を開始したため、当四半期末係属の 50 件は、認定投資者保護団体としてのあっせん業務から当該指定紛争解決機関の紛争解決手続に引き継がれている。

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 30 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 55 号
申立ての概要	デリバティブ取引で生じた損失の返還要求
申立人の属性	法人

(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。

<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を解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。 ・B銀行とはデリバティブ取引を2回契約している。本件デリバティブ取引は2回目の契約である。 ・そもそもデリバティブ取引は不要な取引であり、興味もなく、B銀行との付き合いのため契約した。その結果、多大な損失が発生することとなり許すことができない。 ・本件デリバティブ取引の内容を説明する書面はB銀行から受け取ったが、契約するつもりがなかったのを読んでおらず、取引の詳細は理解していなかった。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・A社の経理担当者から、A社の材料の仕入価格は為替の影響を受けていると聞いたのでデリバティブ取引の勧誘を行った。 ・本件デリバティブ取引については、書面を用いて契約の仕組み、効果や条件面等の商品内容、メリット及びデメリットを説明し、A社から理解した旨の確認印も受けている。 ・A社から本件デリバティブ取引については、融資をしてもらう目的で契約に応じたものの、その後融資の提案はなく、デリバティブ取引の損失負担のみが発生しているという苦情の申し出があった。 ・本件デリバティブ取引の契約については、法的には当行に問題はないと考えているが、A社の仕入価格に対する為替の影響度合の確認を十分に行ったとは言えず、A社の損失額の一部を負担する用意はある。
<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22年3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22年5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。 ・あっせん委員会はB銀行に対して、A社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があるのかどうかの調査・検討が十分とはいえないことを指摘した。 ・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、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7月15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56号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</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を解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の仕入商品は輸入によるものではなく仕入価格に為替変動の影響が全くないとは言えないが、直接影響するわけではなく、このことはB銀行も知っている」と認識している。 ・B銀行から為替変動のリスクをヘッジするために本件デリバティブ取引が必要であると提案され、その熱意に押されて契約した。 ・B銀行担当者からは、過去10年間で為替相場は一定水準より円高になったことは殆どないとの説明があり、関係した書面も示された。 ・本件デリバティブ取引の取引金額はオーバーヘッジであり、契約時点でその確認を行わなかったことは当社の落ち度である。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、現在A社のメインバンクである。 ・A社は、自社の仕入商品について為替変動の影響を受けているとの認識があったこと、他行ともデリバティブ取引の経験があることから、本件デリバティブ取引を勧誘した。 ・本件デリバティブ取引のスキーム、メリット及びデメリット、中途解約により解約清算金の負担が発生することは説明している。 ・A社の財務状況について、為替相場が変動した場合の簡単なストレステストを実施した結果、問題ないと判断した。 ・A社の仕入商品価格と為替相場の変動の相関関係は、行内資料を用いて分析したが、その検証が十分であったとは言えないことから、A社の損失額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3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22年6月23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、B銀行に対して、A社の仕入商品のうち為替の影響を受ける商品価格について為替変動との相関分析や、A社の財務状況の検証が十分とはいえないことを指摘した。 ・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、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9月14日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第61号
申立ての概要	ヘッジ対象の検証不足で契約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複数のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金及び未払決済金の支払義務がないことの確認、既払決済金の返還請求を求める。 ・本件デリバティブ取引の契約当時、当社は、B銀行以外の複数の金融機関から

	<p>の借入れがあった。新規投資のための資金ニーズがあり、当社に新規融資の売り込みにきたB銀行担当者から、B銀行1行による、新規投資資金の全額融資、他金融機関からの借入残高全額を肩代わりすること等と共に、本件デリバティブ取引を提案された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は、B銀行から、本件デリバティブ取引の契約時に、商品の内容やリスク、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等について、十分に具体的な説明がされなかった。 ・B銀行が、当社の食材の仕入価格と為替相場との相関関係を検証する際に用いた食材は当社の主要な仕入材料ではない。また、当社は、B銀行担当者から検証結果等を受け取っておらず、疑問に思いながらも、B銀行からの説明を受け入れた。 ・本件デリバティブ取引の契約時、当社の仕入高のうち、食材は1割弱である上、国産品が大半であり、本件デリバティブ取引を導入するニーズはなかった。 ・当社は、米ドルによる決済はない旨をB銀行担当者に説明した。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がA社を訪問した際、融資や為替相場変動リスクヘッジ等のニーズを確認した。その際、A社社長が本件デリバティブ取引に最も興味を示したため、融資と並行的に話を進めながら、本件デリバティブ取引に関する説明を行った。 ・当行からの提案は、融資よりも本件デリバティブ取引が先行しており、またA社は、当時、他の金融機関からの資金調達が可能で状況であり、当行は優越的地位にはなかった。 ・当行担当者は、A社から食材の仕入価格一覧を徴求し、その中から10種類以上の食材の仕入価格と為替相場との相関関係を検証した結果、大半の食材に高い相関性が見受けられたが、それら食材は仕入総額に占める割合が小さいものであった。しかし、A社社長が食材の仕入価格と為替相場には相関関係があると考えていたことから、A社社長と、それらの相関関係についての認識の共有は十分に行っていたと考えている。 ・A社社長からは、仕入品の大半が欧米産であり、その決済も大半が米ドルであると聞いたとの記録が残っている。当時、A社社長は、食材の仕入れを担当者に一任しており、また商社から円建てで仕入れていたため、A社社長の認識が曖昧であった可能性も否定できない。 ・しかしながら、適合性の原則の観点から、A社の仕入価格と為替相場の相関関係を十分に検証したとはいえ、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>	<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、平成22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、B銀行が優越的地位を濫用して違法な勧誘を行ったり、説明義務違反があったとの主張は認められないものの、B銀行担当者がA社の仕入価格と為替相場の相関関係を検証する際の基礎データの選択につき誤りが

	<p>あったため、A社社長とのそれらの相関関係についての認識の共有の妥当性に疑問の余地があること、A社が為替相場の影響を受けるとB銀行が想定した仕入総額の金額の確からしさやB銀行による商品の選定方法の検証についても疑問の余地があると判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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決済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7月 27 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	21年度(あ)第62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、解約清算金及び未払決済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。 ・当社は、B銀行から融資の条件として、本件デリバティブ取引の提案を受け、契約させられた。 ・B銀行は融資をしなかったのだから、融資の条件として契約した本件デリバティブ取引は無効である。
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際し、商品のリスク、中途解約の原則禁止、万一中途解約することとなった場合の損害金の発生等について説明を行い、A社の理解と納得を得た上で契約している。 ・A社から融資の申し出があったのは、本件デリバティブ取引の契約後であり、融資の条件として本件デリバティブ取引の契約を条件提示した事実もない。 ・当行に法的な問題はないと考えるが、本件デリバティブ取引が内包するリスクに対するA社の財務状況の検証が十分でなかった可能性があり、当行が一定の負担をすることを検討する。
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4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 22 年5月 11 日及び同年6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、本件デリバティブ取引が、融資の条件とされたということは認められないが、B銀行は、本件デリバティブ取引のリスクに対するA社の財務状況の検証が十分とはいえないと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A社とB銀行に対し、本件デリバティブ取引が有効であることを確認し、B銀行はA社に対し、現時点での未払決済金の支払義務を本件デリバティブ取引の最終期日まで猶予し、A社が同義務を除く本件デリバティブ取引に定める一切の債務を履行した場合には、最終期日に同義務を免除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 22 年7月 15 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	21 年度(あ)第 63 号
申立ての概要	デリバティブ取引で生じた損失の返還要求
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解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。 ・当社は、海外からの仕入れは行っていない。ただし、当社の下請業者が仕入れた輸入品価格の値上がりにより、当社への請求金額が増額することはないので、当社の下請業者への支払と為替相場との間に全く相関関係がないわけではないと思う。 ・B銀行は、当社の前社長が当社の仕入価格が為替相場の変動の影響を受けると発言したと主張しているが、前社長がそのような発言をするとは思えない。 ・前社長は既に退任しており連絡が取れない状況である。当社の財務部副部長が前社長とともにB銀行に対応していた。 ・前社長及び財務部副部長はB銀行担当者から、書面により、本件デリバティブ取引の仕組みやリスク等の説明を受けた。前社長がB銀行担当者の説明を理解して本件デリバティブ取引を契約したかどうかは疑問である。
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については、書面を用いて契約の仕組み、効果や条件面等の商品内容、メリット及びデメリットを説明した。当行の業務日誌にそのことが記録されている。 ・当行担当者は、A社の前社長から仕入価格の一部が為替相場の影響を受けると聞き、A社における為替変動の影響を受ける仕入価格を試算した。 ・当行担当者はA社から仕入伝票を見せてもらったと思っていたが、それがA社とその下請業者との間の請負伝票であるとは理解していなかった。伝票調査の結果、A社の仕入価格と為替相場との間に相関性があるという結果を得たが、その結果はA社には見せてはいない。 ・本件デリバティブ取引の契約については、法的には当行には問題はないと考えているが、A社の仕入価格に対する為替の影響度合の確認を十分に行ったとはいえず、A社の損失額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4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 22 年6月 23 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B銀行に対して、A社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があるのかどうかの調査・検討が十分とはいえないことを指摘した。 ・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

	<p>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。</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 22 年 9 月 14 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	21 年度(あ)第 64 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銀行との間で契約したデリバティブ取引及び契約期間が満了したデリバティブ取引につき、未了のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金及び全てのデリバティブ取引の未払決済金の支払義務がないことの確認、既払決済金の返還を求める。 ・本件デリバティブ取引の契約以前に、当社の先代社長がB銀行との間で同種のデリバティブ取引を契約したが、B銀行とのつきあいで契約をしたと思われる。 ・当社は、B銀行から、本件デリバティブ取引の契約時に、商品の内容やリスク、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等について、十分に具体的な説明がされなかった。さらに、当社社長は、本件デリバティブ取引の対象通貨や契約数を全く認識していなかった。 ・当社の仕入価格は為替相場の影響を受けないため、本件デリバティブ取引を導入するニーズは全くなかった。また、当社社長は為替相場に関する知識を有していないため、当社の仕入価格が為替相場の影響を受けると発言するはずがない。 ・当社は、本件デリバティブ取引の白紙撤回には拘泥せず、本件デリバティブ取引のうち継続中の契約の中途解約に応じ、解約清算金や未払決済金の一部をB銀行に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"> ・当行担当者は、本件デリバティブ取引を提案する際、特に図表を示しながら、商品の仕組みやリスクについて説明し、A社社長の理解を確認したうえで契約に至ったと考えている。 ・当行担当者は、A社の先代及び現社長から、商社からの仕入価格は為替相場の影響を受ける旨を聞いており、行内の報告書にも記録されている。当行はA社に為替変動リスクのヘッジニーズがあると判断した。また一般的にも、A社が扱う商品は為替相場の影響を受けることは自明であると考え、為替相場と仕入価格の相関分析等は検証していない。 ・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説明義務を果たし、適合性の原則の観点からも十分に検証を行ったうえで、契約締結に至ったと考えている。したがって、本件デリバティブ取引を中途解約し、A社における解約清算金及び未払決済金全額の分割払いに応じる用意はあるが、当行が一部を負担するといった譲歩案はない。
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4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22年5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、B銀行に対して、A社社長の口頭のみで為替変動リスクのヘッジのニーズがあると判断し、A社の仕入価格と為替相場の相関関係の検証が十分とはいえないと指摘した。 ・その上で、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決済金の一部を負担することについて検討を依頼したが、B銀行から応諾できない旨の回答を得た。 ・その結果、あっせん委員会は、本件紛争について、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旨を判断し、平成22年7月16日付けであっせん手続を打ち切った。
-------	---

事案番号	21年度(あ)第65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銀行との間で契約したデリバティブ取引及び契約期間が満了したデリバティブ取引につき、未了のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金及び全てのデリバティブ取引の未払決済金の支払義務がないことの確認、既払決済金の返還を求める。 ・当社におけるB銀行との折衝は、取締役に包括的に委ねていた。代表取締役は主に営業を担当していて会社に居ることも少なく、会社全体の財務状況も把握していなかった。取締役が本件デリバティブ取引の書面に当社の社印を押印したが、代表取締役は書面を一切見せられていなかった。保証書には代表取締役が署名したが、書面の内容は理解していなかった。また、本件デリバティブ取引の契約について、代表取締役は取締役から報告を受けていなかった。 ・当社は、B銀行から、本件デリバティブ取引の契約時に、商品の内容やリスク、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等について、十分に具体的な説明がされなかった。 ・当社の仕入価格は為替相場の影響を受けることはなく、本件デリバティブ取引を導入するニーズは全くなかったと考えている。また、代表取締役は為替相場に関する知識を有していないため、当社の仕入価格が為替相場の影響を受けるとの発言をできるはずがない。 ・当社は、本件デリバティブ取引の白紙撤回には拘泥せず、本件デリバティブ取引のうち継続中の契約の中途解約に応じ、解約清算金や未払決済金の一部をB銀行に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"> ・当行担当者は、A社取締役から、代表取締役は営業で忙しいため、銀行との折衝は取締役が行うといわれており、本件デリバティブ取引に関する説明を取締役に対してのみ行ったことには問題はなかったと認識している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社取締役から、A社の仕入価格は人民元相場の切り上げの影響を受けること、また、為替相場の影響により仕入先から値上げ要請を受けていることを聞いており、行内の報告書にも記録されている。そして、当行はA社に為替変動リスクのヘッジニーズがあると判断した。また一般的にも、A社が扱う商品は為替相場の影響を受けることは自明であると考えられ、為替相場と仕入価格の相関分析等は検証していない。 ・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説明義務を果たし、適合性の原則の観点からも十分に検証を行ったうえで、契約に至ったと考えている。したがって、本件デリバティブ取引を中途解約し、A社における解約清算金及び未払金全額の分割払いに応じる用意はあるが、当行が一部を負担するといった譲歩案はない。
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 22 年 4 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 22 年 5 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、B銀行に対して、A社社長の口頭のみで為替変動リスクのヘッジニーズがあると判断し、A社の仕入価格と為替相場の相関関係の検証が十分とはいえないと指摘した。 ・その上で、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決済金の一部を負担することについて検討を依頼したが、B銀行から応諾できない旨の回答を得た。 ・その結果、あっせん委員会は、本件紛争について、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旨を判断し、平成 22 年 7 月 16 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	21 年度(あ)第 68 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銀行との間で契約したデリバティブ取引を解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。 ・当社は、水産物の輸出入および販売をしており、当社の仕入価格は為替変動の影響を受ける。 ・契約のきっかけは、B銀行から本件デリバティブ取引を提案され、契約すれば当社への融資枠が拡大すると思ったからであり、また、契約しないと、融資枠が縮減させられるのではないかと感じていた。 ・B銀行からは優越的地位をちらつかせるような発言はなく、B銀行としては通常の対応かもしれないが、契約しないと融資枠が縮小させられるような圧力を感じていた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件デリバティブ取引の商品説明は受けたが、その内容は理解していなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社は世界各国から水産物を輸入しており、為替の影響があると認識し、本件デリバティブ取引を導入することで仕入価格を平準化するニーズがあることを確認し提案した。本件デリバティブ取引はデリバティブ経験者向けの商品であるが、A社社長はかなりの相場観、為替の知識を有していると認識しており、契約することは問題ないと判断していた。 ・A社の海外からの仕入価格に対する為替のヘッジ比率に特段の問題はなく、円高時におけるデリバティブ取引の損失も、円高による仕入価格低下で吸収可能と判断した。 ・当行は、融資枠(与信)の話と本件デリバティブ取引の与信の話をセットで顧客に説明することはない。 ・当行は、本件デリバティブ取引の内容やリスクについてA社に十分に説明し、説明義務を果たしており、適合性原則の点も問題ないと考えている。 ・しかし、A社の財務状況を十分に検証したとは言えず、A社の損失額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→申立人が申立てを取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4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22年7月21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、A社に対して、自社の財務状況及び支払能力を勘案したうえ、同社として許容できる譲歩案を検討するよう指示した。 ・その後、平成22年9月7日に、A社から、他の法的整理手段を検討するため、申立てを取り下げたい旨の連絡があったことから、あっせん手続は終了となった。

事案番号	21年度(あ)第69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銀行との間で契約したデリバティブ取引を解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。 ・B銀行と本件デリバティブ取引を契約すれば、当社への融資枠が拡大すると思った。契約しないと、融資枠が縮減させられるのではないかと感じていた。 ・当社の仕入商品の価格は、為替変動の影響を受けると認識している。 ・本件デリバティブ取引の商品説明は受けたが、その内容は理解していなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社とは、過去にL/C開設のほかユーザンスの取引をしていたが、現在は本件デリバティブ取引のみである。 ・A社は本件デリバティブ取引について相当な知識を有していると認識している。

	<p>A社の業歴を勘案し、本件デリバティブ取引を提案したところ、A社が納得した上で契約に至ったものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件デリバティブ取引の内容やリスクについて書面を用いてA社に十分に説明し、A社も理解したと認識している。適合性原則の点も問題ないと考えている。 ・しかし、A社の財務状況を十分に検証したとは言えず、A社の損失額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→申立人が申立てを取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4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22年7月21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、A社に対して、自社の財務状況及び支払能力を勘案したうえ、同社として許容できる譲歩案を検討するよう指示した。 ・その後、平成22年9月7日に、A社から、他の法的整理手段を検討するため、申立てを取り下げたい旨の連絡があったことから、あっせん手続は終了となった。

事案番号	21年度(あ)第70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利息差額金の返還を求める。 ・当社はB銀行から他行を含めた変動金利の借入れにおける今後の金利上昇リスクをヘッジする目的として、本件デリバティブ取引を提案され、何度も断ったにもかかわらず、断りきれず本件デリバティブ取引を契約した。 ・B銀行から長期融資を受けたい一心と融資枠の拡大につながると思い契約した。 ・本件デリバティブ取引が銀行取引約定書の対象取引であるとは認識していなかった。 ・本件デリバティブ取引の想定元本の額は、リスクヘッジの対象となる変動金利の借入金額を超えるものでありオーバーヘッジであると認識している。
相手方銀行側 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行はA社から取引金融機関の融資残高一覧表を受領し、その内訳をヒアリングし、他行を含めた変動金利の融資残高を確認して、本件デリバティブ取引を提案した。 ・A社から変動金利の融資残高を聴取したうえでオーバーヘッジにならないように想定元本を調整し、最終的にはA社の意思により本件デリバティブ取引の契約に至ったため、当行の勧誘方法に問題はなかったと考えている。また融資取引を条件とする執拗な勧誘は行っていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・A社との取引開始時に交付した銀行取引約定書には、対象となる銀行取引としてデリバティブ取引が含まれる旨が記載されている。 ・本件申立てがなされたことを真摯に受け止め、本件デリバティブ取引の解約に応じ、解約清算金及び利息差額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5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6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、リスクヘッジの対象となる変動金利による借入額について相当な調査を行ったとはいえ、金利上昇リスクをヘッジするニーズの有無についての検証が十分とはいえないことを指摘した。 ・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、解約清算金及びA社が支払った利息差額金の一部をB銀行が負担する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8月 10 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21年度(あ)第71号
申立ての概要	損失補てんを約束されて契約したデリバティブ取引
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複数のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金の支払義務がないことの確認を求める。 ・当社は、B銀行担当者が本件デリバティブ取引により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、執拗な勧誘を拒絶することができなかった。 ・当社は複数の大手メーカー及び商社から食材を仕入れており、一切直接輸入はしていない。商社等との仕入価格交渉の際は、為替相場よりも海外現地の供給と国内の需要とのバランスが重要視される。 ・当社は為替相場変動リスクのヘッジニーズはない旨を繰り返し説明したが、B銀行担当者から輸入品を扱っていれば契約できる商品であると言われ、執拗に勧誘され、断りきれず契約に至った。 ・当社会長は、B銀行担当者から受けた説明はよく理解できなかった。また、損失が発生する場合があることや解約清算金についての説明は受けていなかった。本件デリバティブ取引の基本的な仕組みは理解している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社に本件デリバティブ取引によりA社に損失が発生した場合には、その損失をカバーする商品を提案する旨の発言を行った事実はない。 ・当行担当者は、本件デリバティブ取引の専門部署の担当者とともにA社を訪問し、本件デリバティブ取引の商品性及びリスクについて、A社会長及び社長に説

	<p>明した。A社会長から「他の銀行でやっているから理解している」との発言があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A社会長及び社長から、為替の影響がない訳ではないとの発言や、当社仕入先は海外及び国内の需給バランスや為替の実勢相場を考慮して当社に値段を提示するといった発言があった。 ・当行は、A社が為替相場の変動リスクを抱えている旨を確認したうえで、本件デリバティブ取引を提案した。 ・当行担当者は、A社社長から資料を徴求し、A社の主力商品の仕入価格と為替相場の関係を示した資料を作成し、A社会長及び社長に示し、仕入価格と為替相場との間に高い相関性があることについて認識を共有した。 ・A社社長から、追加でデリバティブ取引を契約したいとの要望に対し、当行はオーバーヘッジになりかねないと判断して拒絶した経緯もある。また、A社は最近、他の金融機関とも本件デリバティブ取引の契約をした旨を聞いている。 ・当行は、本件デリバティブ取引の販売・勧誘方法に、法令上の違反があったとは考えておらず、A社の解約清算金の支払債務を免除することは困難である。
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 日及び同年9月 28 日のあっせん委員会においてA社とB銀行から、事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、A社から口頭のみで為替相場の影響を受ける仕入価格の割合を判断したこと等、検証が十分とはいえないと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、本件デリバティブ取引の一部を中途解約し、B銀行が解約清算金及び未払決済金の一部を負担し、A社における毎月の支払額を減額するというあっせん案を提示した。しかしA社から、あっせん委員会から示された支払額には対応できない旨の意向が示された。 ・その結果、あっせん委員会は、本件紛争について、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旨を判断し、平成 22 年9月 28 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	21年度(あ)第73号
申立ての概要	損失補てんを約束されて契約したデリバティブ取引
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複数のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金の支払義務がないことの確認を求める。 ・当社は、B銀行担当者が本件デリバティブ取引により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、執拗な勧誘を拒絶することができなかった。 ・金銭の受け払いの決済が契約締結日より後に開始する本件デリバティブ取引

	<p>については、B銀行から、より有利な取引内容になるとの説明があり、投機的な目的で契約を締結した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社の食材の仕入価格は為替相場の影響を全く受けないため、当社会長がB銀行担当者に対して、為替相場の変動リスクへのヘッジニーズがある旨を表明した事実はない。
<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社に本件デリバティブ取引によりA社に損失が発生した場合には、その損失をカバーする商品を提案する旨の発言を行った事実はない。 ・当行担当者は、A社が商社から食材を仕入れる際は、米ドルベースで値決めし、円貨で支払っている旨をA社会長から聴取し、A社は限りなく直接貿易に近い商流である旨を把握した。また、A社は食材の販売価格に、円安に伴う仕入価格の上昇を転化できない旨を聴取し、為替相場の変動リスクに対するヘッジニーズがあると判断したうえで、本件デリバティブ取引を提案した。 ・A社が商社から仕入れている食材の大半は輸入品であることを確認したため、特段、仕入価格と為替相場の相関関係を検証する必要はないと判断した。 ・A社が投機目的で本件デリバティブ取引を契約したかどうかは把握できないが、当行は、契約の都度、オーバーヘッジにならないことを確認し、貿易実需に基づく為替相場の変動リスクに対するヘッジ商品として提案している。 ・A社会長は自身の相場観を示すなどしており、本件デリバティブ取引の商品性等を十分理解し自らの判断で契約に至ったと認識している。 ・当行は、為替相場が一定程度変動した場合の本件デリバティブ取引に伴う損失額とA社の財務状況等を比較して確認している。 ・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、理解度も確認したと認識しており、説明義務を果たしたと考えている。しかし、為替相場の変動リスクに晒されている取引量に関する計算根拠が不明確であったこと及び最後の本件デリバティブ取引による損失額はA社の財務状況に多大な影響を与えていることから、行き過ぎた提案であったと考える。
<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。また、平成 22 年9月 28 日のあっせん委員会において、A社から、事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行が、A社と本件デリバティブ取引の契約をする必要性ないし経済合理性の有無、また、A社の財務状況の調査・検討を十分に行ったといえるかについては大いに疑問が残ると判断した。 ・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、B銀行が解約清算金及び未払決済金を一部免除するというあっせん案を提示した。しかしA社から、あっせん委員会から示された支払額には対応できない旨の意向が示された。 ・その結果、あっせん委員会は、本件紛争について、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旨を判断し、平成 22 年 9 月 28 日付けであっせん手続を打ち切った。
--	---

事案番号	21 年度(あ)第 74 号
申立ての概要	会社の規模に比べて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を中途解約し、解約清算金の支払義務がないことの確認と既払決済金の返還を求める。 ・B銀行は、本件デリバティブ取引の内容を十分理解していない当社に、複雑難解でリスクの高い取引を積極的に勧誘し、当社の意向と実情に反する多大な損害を被らせた。 ・当社は、B銀行から本件デリバティブ取引の提案を受けたが、毎月の外貨決済は小額であり、不要と拒否していた。しかし、執拗な勧誘が続き、B銀行との今後の取引を考え、付き合い程度の事は仕方ないと考え、やむを得ず契約した。 ・本件デリバティブ取引に際し、B銀行から、商品やリスクの説明もなかった。
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リスク、中途解約の原則禁止及び万一解約することとなった場合の損害金の発生等について説明し、A社の理解と納得を得た上で契約をしており説明義務違反はない。 ・当行は、A社社長から為替リスクヘッジニーズを確認するとともに、A社に過度のリスクを負わせる取引ではないことを検証しており、本件デリバティブ取引の勧誘及び契約は適合性原則に違反するものではない。 ・本件デリバティブ取引について、当行に法的な問題はないと考えるが、A社の為替リスクヘッジ対象額の検証が十分でなかった可能性もあり、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 5 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 6 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、B銀行に説明義務違反があったとはいえないが、ヘッジ対象となる輸入取引の検証が十分とはいえないと判断した。 ・よって、あっせん委員会は、A社とB銀行に対し、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銀行は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 8 月 10 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	21 年度(あ)第 78 号
申立ての概要	融資取引を前提として契約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の支払義務がないことの確認と既払決済金の返還を求める。 ・当社の仕入れは、大手商社が輸入した材料を国内業者が加工し、国内業者から必要な量だけを購入している。当社の仕入価格は為替相場より国内需給の影響を受ける。 ・本件デリバティブ取引は、B銀行から融資をしてもらう約束で契約した。融資の約束がなければ、契約しなかった。 ・本件デリバティブ取引をする前に、B銀行から中途解約及び解約清算金についての説明を受けた記憶はない。
相手方銀行側(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はA社の主要取引銀行ではない。 ・A社には、為替リスクのヘッジニーズがあると見込み、本件デリバティブ取引を提案した。A社の要望に基づき契約に至った。 ・本件デリバティブ取引は融資契約と無関係であり、A社から融資とセットで契約したという話を聞いたことはない。 ・A社に対して、本件デリバティブ取引の仕組み、メリットやデメリット、中途解約の原則禁止の説明をしている。 ・A社から仕入価格は為替相場の変動の影響を受けている旨を聴取したものの、当行においてそのことを検証しておらず、適合性原則の検証が十分であったとはいえず、A社の損失額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→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年6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22年7月6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、B銀行に対して、本件デリバティブ取引の勧誘がいわゆる抱き合わせ販売であるとA社に思わせるような勧誘であった疑いを完全には払拭できないこと、A社の仕入価格と為替相場の変動の影響の分析が十分とはいえないことを指摘した。 ・A社とB銀行との間で、本件デリバティブ取引を中途解約する場合に発生する解約清算金の負担割合につき、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かったため、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	21年度(あ)第82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組込預金の原状回復要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預けた外貨建デリバティブ組込預金について、当初預入時の通貨による金額での返還を求める。 ・私は親族から「豪ドルは金利が高い」と聞いていたため、豪ドルでの外貨預金に興味をもった。B銀行で、利率の良い豪ドル外貨預金があると聞いたので他行に預けている豪ドルを預け替えることとした。

	<ul style="list-style-type: none"> ・豪ドル外貨預金以外に投資等の経験はない。 ・私は本件外貨建デリバティブ組込預金の契約当時、意思能力を欠く病状にあり、数年前から補聴器も利用していた。その後、病院検査の結果、意思能力を欠く病状であると診断された。 ・本件外貨建デリバティブ組込預金の商品説明は全て口頭で行われ、書面は何も示されていない。 ・本件外貨建デリバティブ組込預金の申込書は私が記入した。申込みの際、B銀行の役職者から「中途解約できないので余裕資金でやってください」と言われたが、元本割れするとは聞いていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは耳が聞こえづらいことは認識していたが、意思能力を欠く病状にあるとの認識はなかった。 ・Aさんに本件外貨建デリバティブ組込預金を案内したきっかけは、1豪ドル 103円で購入した豪ドルを保有しており、豪ドル安で困っているという話を聞いたことである。 ・本件外貨建デリバティブ組込預金の商品説明に当たって、Aさんに書面を交付し、同書面を読み上げて説明した。また、本件外貨建デリバティブ組込預金にリスクがあることも説明している。 ・その後、役職者が改めてAさんに、特段の不明点がなかったか確認し、普通預金とは違う預金であることや中途解約できないこと、余裕資金で行なってもらいたいことを説明した上で、再度契約意思の確認をしている。
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5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22年8月25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、Aさんにあっせん手続を自ら遂行するための意思能力があるとするには疑問があったため、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	21年度(あ)第86号
申立ての概要	不当利得返還請求権と預金払戻債務の相殺
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において預金しようとしたところ現金が詰まり、B銀行行員から現金の返還を受けた。 ・その後、B銀行から、返金額が多かったとの理由で過払い分の返還を求められたが、私がそれに応じなかったところ、B銀行は私の普通預金口座から預金を引き落とし過払い分との相殺処理を行った。 ・何の説明もなく、一方的に相殺処理を行うことに納得できない。 ・B銀行が勝手に引き落とした預金の返金と納得のいく説明を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、当日のATMの障害対応記録の確認及び業者によるATMの調査等の結果、誤ってAさんに過払いしたことを特定した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんに対し、再三に亘り過払い分の返金を依頼してきた。書面でも返金依頼をしたが、受取を拒否された。 ・携帯電話への連絡も繰り返し行いが応じてもらえず、やむなく預金との相殺を実施した。
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7月6日のあっせん委員会において、本件は、細かな事実認定を要するところ、同委員会がATM障害の状況やAさんへの返金の有無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きを終了した。

事案番号	22年度(あ)第10号
申立ての概要	間違った税金の説明により被った実害の補てん請求
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銀行が税金について間違った説明をしたため、私は住宅ローン契約を一括繰上返済することができなくなり、金利等の支払いを継続する実害が発生した。この実害についてB銀行に補てんを求める。 ・私は、B銀行に住宅ローンの一括繰上返済の手順や付帯する火災保険・地震保険の状況、夫婦間の贈与税について質問した。 ・B銀行担当者は、夫名義の住宅ローンの返済に妻名義の預金を充当した場合、その返済行為は贈与税の対象にはならないという間違った説明をした。 ・私が質問した際に、B銀行担当者が正しい説明をしていれば、その後税務署に相談に行き公正な支払方法を検討できた。 ・また、B銀行の事後の対応に全く誠意を感じない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんからの住宅ローンの一括繰上返済の問い合わせに際し、当行担当者は直接税務署に確認するよう促すべきであったが、税金の関係について実際の取扱いとは異なる発言をしたことについて担当者と上司がAさんに謝罪している。 ・Aさんの考える一括繰上返済の方法が、贈与税の課税対象となる可能性があることが判明して以降、当行は実情に応じた対応案を示すなど誠意ある対応してきたが、Aさんは当行の提案に耳を貸さず一方的な要求に固執されていた。
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7月21日のあっせん委員会において、Aさんの質問に対し、B銀行担当者が税金の関係について実際の取扱いとは異なる発言をしたことに争いはないが、Aさんは住宅ローン契約に基づいて住宅ローンの返済をしているのであり、B銀行担当者の発言とAさんが主張する実害との間に相当な因果関係はないと考えられることから、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きを終了した。

事案番号	22年度(あ)第11号
申立ての概要	各種の銀行取引の対応に係る損害賠償と謝罪の要求
申立人の属性	個人(夫婦、60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に、文書での説明と謝罪及び損害賠償金の支払いを求める。 ・B銀行にローンを一括返済し、抵当権抹消に関する書類を要求した。一部書類が不足していたため、何度も足を運び要求を重ねたにもかかわらず、書類を渡してくれなかった。 ・また、所有している投資信託の譲渡所得が損益通算の対象となるかB銀行に問い合わせたが、誤った回答により確定申告時に必要書類の添付ができなかった。 ・さらに、B銀行の別の支店では、妻が口座に現金を入金依頼した際、法律を理由に拒否された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・抵当権抹消において、書類に不備はあったが、不足書類については要求どおりAさんに渡している。抵当権抹消手続をAさん本人が行うには複雑であったため、最終的にはAさんも納得のうえ、司法書士を介して抵当権抹消手続は完了している。 ・投資信託についてのAさんの問い合わせ内容は、損益通算の対象となるかではなく、配当控除の対象となるかであって、それについては適切な回答をしている。損益通算が可能なことは、当行からAさんに説明したものであり、確定申告に必要な書類は申告に間に合うように渡している。 ・現金入金については、入金申出に際して、本人か代理人かの確認を行うために通常対応をしたものであり、最終的に入金を受け入れている。 ・いずれも当行の対応に問題はなく、Aさんの要求には応じられない。
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7月13日のあっせん委員会において、Aさんには、銀行取引に起因した具体的な金銭上の損害が発生していないほか、対応した特定の銀行員の接客態度に係わる事項に当たり、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	22年度(あ)第14号
申立ての概要	デリバティブ取引で生じた損失の返還要求
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複数のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金の一部をB銀行が負担することを求める。 ・本件デリバティブ取引を提案された当時、B銀行は当社のメイン銀行であった。B銀行は、金利上昇時の保険になると言って、本件デリバティブ取引を勧誘してきた。 ・当社は、変動金利での借入れは少なく、金利上昇の影響はなかったため、B銀

	<p>行の勧誘を何度も断っていた。それにもかかわらず、B銀行の担当者及び上司から繰り返し勧誘が続き、契約しなければ融資をしてもらえなくなるという不安から本件デリバティブ取引を契約してしまった。</p> <p>・B銀行からは、本件デリバティブ取引について、初回の提案時に商品内容の説明を受け、仕組みは理解したが、当社にとって得になるとは思っていなかった。2回目以降は、商品内容の説明を受けた記憶はない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・A社は他行借入れも含め、相応の変動金利の借入れがあったため、金利上昇リスクヘッジとして、当行から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においては、取引の都度、書面を用い、契約の仕組み、効果や条件面等の商品内容、メリット及びデメリットを説明し、A社から理解した旨の確認印も徴求している。</p> <p>・本件デリバティブ取引については、法的には当行に問題はないと考えているが、勧誘方法について問題がなかったとはいえ、A社の損失額の一部を負担する用意はある。</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22年6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22年8月6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B銀行に対し、A社は本件デリバティブ取引に消極的であったにもかかわらず、メイン銀行としての立場を利用しているとA社に思わせるような勧誘を行ったことに問題があったことを指摘した。</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、解約清算金の一部をB銀行が負担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9月28日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	22年度(あ)第20号
申立ての概要	遺産分割協議書の破損に対する損害賠償
申立人の属性	個人(男性、60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・遺産分割協議書の穴パンチングによる破損についての損害賠償及び精神的な心動の慰謝料を請求したい。</p> <p>・B銀行は遺産分割協議書に押印されている実印2箇所穴を空けたことにより、その綴込みが社会的に無効になっていることを認識していない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行の顧問弁護士に相談したところ、遺産分割協議書の割り印部分に穴が開いたことで、同協議書が法的に無効になるとは考えられないとの結論に至った。</p> <p>・従って、当行が法的に、Aさんからの損害賠償請求に応じる理由は認められない。損害が認められない以上、当行がAさんに対し、慰謝料を支払う理由もない。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はAさんからの苦情の申し出以降、真摯に謝罪及び事態説明を行ってきました。
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9月 28 日のあっせん委員会において、Aさんの本件における遺産分割協議書の破損は、具体的な損害がないものであることから、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	22年度(あ)第21号
申立ての概要	不本意に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銀行との間で契約した複数のデリバティブ取引を中途解約し、解約清算金の支払義務がないことを求める。 ・当社は、B銀行から、本件デリバティブ取引の契約時に、リスクについて説明を受けた記憶がない。また、解約時に清算金が発生するとの説明も受けていない。 ・B銀行担当者は、勧誘の際、為替相場について断定的な発言をしたり、為替差益が出ると言った。 ・B銀行と本件デリバティブ取引をする前に、他の銀行で同様の取引をしていたが、B銀行は他の銀行よりも有利な内容で契約できると執拗に勧誘してきた。 ・本件デリバティブ取引をすれば、多額の融資の契約もできると期待させた言動もあった。 ・B銀行には当社の実情に応じた本件デリバティブ取引を提案して欲しかった。現在、本件デリバティブ取引により多額の損失が発生している。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の書面を用い、本件デリバティブ取引におけるリスクの説明及び中途解約に関する説明を行っている。 ・本件デリバティブ取引の提案にあたっては、為替の動向について断定的な発言を行ったことはない。A社社長自身で判断することを求めている。 ・当行担当者が、数回にわたってA社を訪問しているのは商品説明等を行うためであり、執拗に勧誘をしたことはない。A社社長が謝絶の意向を示したこともない。 ・本件デリバティブ取引と融資の提案時期が重なったことはあるが、融資についてはA社に対して不急の運転資金を当行から提案したものであって、デリバティブ取引を融資の条件としたことはない。 ・A社の解約清算金を負担することはできないが、現在、輸入量が減少しているA社の状況を勘案し、資金繰りの相談に応じる準備はある。
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8月6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9月14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を打ち切った。 ・なお、A社に対し、B銀行が資金繰りの相談に応じる準備があることを説明した。
--	--

事案番号	22年度(あ)第23号
申立ての概要	口座維持手数料の返還および口座維持手数料制度の廃止の要求
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"> ・口座維持手数料を徴求することは、コンプライアンス上問題がある。B銀行に対して、引き落とされた口座維持手数料の返還を求めるとともに、口座維持手数料制度の廃止または告知方法の大幅な改善を求める。 ・B銀行に口座開設をした際、口座維持手数料の説明はまったくなかった。 ・知らないうちに、B銀行の口座から口座維持手数料が引き落とされていた。B銀行からは、取引明細が送付されてくるが、都度、見ているわけではなかった。口座維持手数料の引き落としの記載もわかりにくい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには、口座開設時に口座維持手数料の説明を詳しく行っている。 ・口座開設以来、毎月取引明細を郵送しており、口座維持手数料の引き落としが行われた場合は、1枚目にその旨が記載されている。 ・当行は、口座維持手数料の徴求については、コンプライアンス上問題があるとは考えておらず、Aさんの要望には応じられない。
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8月6日のあっせん委員会において、口座維持手数料の徴求については会員銀行の経営方針であり、また、口座開設時に口座維持手数料の説明の有無についての事実認定をあっせん手続において行うことは困難との理由から、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26号
申立ての概要	カードローン契約終了の撤回要求
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"> ・B銀行にカードローン契約終了の撤回を求めるとともに、期限の利益喪失による延滞を理由とする損害金の請求及び全国銀行個人信用情報センター等へ登録しないことを要求する。また、B銀行の違法な請求に対する謝罪を求める。 ・私はB銀行と本件カードローン契約をした後、転職をした。 ・本件カードローンの契約当時、B銀行から勤務先を退職したら本件カードローン契約は原則解約することになるとの説明があった。その際、私は勤務先の関連会社に転職した場合はどうなるか問い合わせたところ、B銀行は、関連会社であれば解約しなくてよいと回答したことを覚えている。 ・本件カードローンの規定では、借主が契約時の勤務先を退職したときは、直ちに全額返済することとなっているが、弁護士に相談したら当該規定は公序良俗や

	<p>権利濫用等で無効であるとの見解を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から送付された契約終了の通知書は寝耳に水であり、これまで断続的ながら友好的に交渉を続けてきた信頼関係を裏切るものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件カードローン契約は、当行が定めた一定の基準に適合した法人に勤務している役職員に限定して契約することを前提に、有利な契約内容としており、当該法人を退職することをもって、期限の利益の当然喪失事由とすることを規定している。 ・本件カードローン契約を勧誘した当時の当行行員に確認したところ、Aさんから問い合わせを受けたか否かの記憶はなく、仮に問い合わせがあったとすれば、通常の顧客対応として、「改めて審査のうえ、転職先が当行が定めた一定の基準に適合した法人であれば引き続き利用できます。」と回答したはずである、との回答を得ている。 ・当行はAさんに本件カードローンの全額返済ないし証書貸付への切替をお願いしてきたが、Aさんの理解が得られなかったので、契約期間満了を理由として残債務の返済を求める旨を通知した。この通知は違法ではなく、通知の取り消し等を行うことはできない。 ・当行は、これまで通り本件カードローン規定による全額返済を請求することとなるが、全額返済が困難な場合等を勘案し、分割返済への契約切替の用意がある。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 7 月 21 日のあっせん委員会において、本件紛争はカードローン契約書における期限の利益喪失事由の一部の内容の解釈と是非を問うものであるが、当該期限の利益喪失事由の解釈について契約当時におけるAさんとB銀行との交渉経緯を詳細に検証する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29号
申立ての概要	為替差損決済のための借入れの債務不存在の確認
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"> ・私は、20年近く前にB銀行から為替予約付きの外貨借入をしていたが、予想外に円高が進行したため、為替予約の延長を繰り返した。 ・その後も円高が続いたが、10数年前に、為替差損の決済をするために必要な資金を、B銀行から借入れさせられ、現在も返済を続けさせられている。 ・この借入れは、私の意思によるものではないので、債務の不存在の確認と既に支払った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さんが主張する借入は、Aさんの意思に基づき実施したものであり、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん	【申立不受理】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年8月4日のあっせん委員会において、本件は10年以上前の事実関係を明らかにした上で、契約の有効性を判断する必要がある、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きを終了した。
-------	--

事案番号	22年度(あ)第30号
申立ての概要	事業計画の流用
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 当社は大規模開発事業の関係書類をB銀行に預けた。ところがB銀行は当社の機密情報等を第三者の法人に流用した。これにより当社は多大な損害を受けている。 当社は、大規模開発事業の開発許可権を取得している法人の株式をB銀行に譲渡することで和解したい。B銀行からもいわゆる M&Aで円満解決を図りたいという提案を再々にわたり受けている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> これまでA社とは民事調停を2度行い、いずれも不調で終了している。 当行がA社から取得した情報を漏洩・流用した事実はない。また、A社の主張する大規模開発事業に関して何らかの提案をした事実もない。 当行は、A社が主張する大規模開発事業の開発許可権等を取得する意思は一切ないし、同事業に関してA社と何らかの合意をする意思も一切なく、今後も変わりはない。
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7月21日のあっせん委員会において、A社はこれまで民事調停の申立てを2度行い、いずれも不調で終了していることから、規則24条1項3号(訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合)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32号
申立ての概要	財産形成年金預金の年金給付金受取に係る銀行の対応
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銀行に対し、未払いの財形年金の支払いとその遅延損害金及び慰謝料と謝罪を求める。 私は、20数年前に勤務先を通じて、取扱銀行の指定をしないまま、財形年金貯蓄の申込みをしたところ、B銀行は、私の意思を確認しないまま財形年金貯蓄を受け付けた。 B銀行の行員は、私に対して、強権的、強圧的かつ尊大な対応をとった。 B銀行は、私に対して約款・財形取引証を直接交付しなかった。 年金振込先銀行の振込先口座番号が変更されたとき、B銀行は「年金振込変更届」の提出を強要し、これを提出しなかったことを理由に、年金給付金の支払

	いをしなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんからの財形年金貯蓄の申込みは、事業主が申込書を取りまとめる募集形態で、事業主から当行への加入分として申込があったことから、当行を選択したものである。 ・当行担当者の対応は、結果としてAさんからの様々な苦情の申し出に繋がってしまったことから、真摯に受け止め、謝罪の意向を示すとともに謝罪文案の提示も行ったが、Aさんはその受取を拒絶した。 ・約款および財形取引証は事業主経由で交付するもので、事業主宛に引渡し済であった。 ・年金振込先銀行の店舗の統廃合により、振込先口座番号が変更されたため、Aさんに「年金振替変更届」の提出を依頼した。約款上財形年金は口座振込による支払いを原則としている旨をAさんに説明し、同届の提出を何度も依頼したが理解を得られなかった。 ・未払いの財形年金の支払いには当然に応じるが、慰謝料等の請求には応じられない。
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8月4日のあっせん委員会において、本件は行員の対応を問題としているほか、銀行の経営方針を原因とするもの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きを終了した。

事案番号	22年度(あ)第33号
申立ての概要	通帳記載の預金の払戻し要求
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"> ・法人名義の普通預金通帳及び印鑑を20数年前に紛失し、警察と銀行に届けた。最近になって、通帳がみつき、残高が記載されていたので、B銀行に払戻しを求めた。 ・B銀行から残高はないと言われたが、私は口座から預金を引き出した記憶はない。通帳に記載されている残高を返還してほしい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・法人名義の通帳の紛失届けを当行が受け付けた記録はない。なお、Aさんは、その法人の元代表者であるが、現在その法人は解散している。 ・払戻伝票の保管はなく、電磁記録で確認したところ、普通預金通帳からは、20数年前に大部分が既に支払い済みであることが判明し、Aさんにも書類を示してそのことを説明している。 ・残高が残っていることを確認できる記録がないため、Aさんの要求には応じられない。
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8月6日のあっせん委員会において、20数年前の預金払戻し手続の調査を行うことは困難との理由から、規則24条1項8号(事柄の性質上、あっせん

	<p>手続の利用が適当でない(と認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	22年度(あ)第38号
申立ての概要	住宅ローン変動型基準金利の金利水準の妥当性
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"> ・私はB銀行と変動金利(I型)住宅ローン契約をしていた。 ・契約の当初、変動金利(I型)住宅ローンの適用金利(以下「I型金利」)は、変動金利(II型)住宅ローンの適用金利(以下「II型金利」)より低かったが、その後、I型金利がII型金利を上回る事となった。 ・銀行にとって、金利変動リスクの小さく、調達金利も低く済むはずのI型金利がII型金利よりも高いというのは、経済原則に反し極めて不当である。 ・私は、B銀行にこの不合理的を訴えたが、聞き入れてもらえず他の銀行の変動金利型の住宅ローンに借り換えをした。 ・私は、これらによって生じた損害として、II型金利を上回って支払った過払い利息と他行への借り換え費用の賠償をB銀行に求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件住宅ローン契約の補足商品説明書に基づき主張をしているが、同説明書に、「住宅ローン基準金利は、資金コスト(住宅ローンの貸出資金を銀行が調達するためのコスト)や営業コストおよび収益を加味して決定されます。」と記載している通り、住宅ローン基準金利は当行が独自に決定するものである。 ・また同説明書に、I型金利がII型金利よりも常に低いなどといった記載もない。 ・当行は、本件住宅ローン契約において、I型金利をII型金利よりも常に低くする義務を負っておらず、Aさんに対する債務不履行ないし不法行為を構成しておらずAさんの要求には応じられない。
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9月7日のあっせん委員会において、本件、変動金利の設定は銀行の経営方針の問題であるから、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55号
申立ての概要	ATMで入金した現金の不足分の返還要求
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銀行に、現金差額の返還とATMの異常に対する再発防止を求める。また、あっせん委員会にはB銀行に対して対応改善の指導をしてほしい。 ・B銀行のATMで振込みをするため、現金を投入した。 ・ATMが正常に作動せず、振込みができないばかりか、投入した現金の一部しか返却されなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の責任者による現場検証を要求したが拒否された。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ATM電子ジャーナルで確認したところ、ATMは正常に稼動していることが確認でき、Aさんは自らの操作で取引停止ボタンを押し入金を中断した。そのため、Aさんが投入した金額は全額返却されている。 ・当行の業務委託先が速やかに対応し、Aさんの立会いのもとATM機内を確認しているほか、当行担当者がATM備え付きのインターホンを通じて誠実に対応した。 ・ATMは正常に稼動していることから再発防止策は講じていない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 9 月 14 日のあっせん委員会において、ATMにおける入金手続に関する調査を行うことは困難との理由から、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56号
申立ての概要	カードローン契約の不存在の確認
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"> ・B銀行からカードローン契約に基づく債務の支払請求を受けたが、私は本件カードローンを契約した覚えはなく、何者かに代理権を付与したこともないから無権代理による無効な契約である。 ・仮に本件カードローン契約が無効でないとしても、契約から 20 年以上経過しており、その間、私はB銀行の銀行口座を利用したり、本件カードローン契約の返済猶予を申し出たことはなく、また、B銀行から法的手続きがとられたこともない。 ・本件カードローン契約に基づくB銀行の債権は消滅時効が完成しているので、本件カードローン契約に関する私の債務が存在しないことの確認を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんに無断で本件カードローン契約をすることは有り得ない。カードローン申込書には、Aさんの普通預金口座開設時の印鑑届と同一の印鑑が押印されている。 ・本件カードローン契約は、極度額まで利息の元加を繰り返す、極度額を超えて初めて延滞となり、その時点から時効が起算されるものである。本件カードローン契約が極度超過となったのは数年前であり、Aさんが主張する消滅時効には該当しない。
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 9 月 14 日のあっせん委員会において、契約締結の経緯や状況、時効中断事由など 20 年以上前に遡っての事実関係の調査や、筆跡や印影の調査を行うことは困難との理由から、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)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。

以上