

**平成 20 年度 金融商品取引法第 79 条の 7 に掲げる業務（認定投資者保護業務）
に関する実績について**

平成 21 年 4 月 21 日
全 国 銀 行 協 会

当協会は、認定投資者保護団体として、金利スワップや通貨スワップ等のデリバティブ取引等^(注1) および外貨預金やデリバティブ預金等の特定預金等契約^(注2) に関する苦情を、全国 51 か所の各地銀行協会が設置・運営する「銀行とりひき相談所」において受付けている。

また、銀行とりひき相談所で受付けた苦情のうち、お客さまと対象事業者である銀行との間では解決できない場合には、当事者からの申出により「あっせん委員会」によるあっせんによって解決を図ることとしている。

平成 20 年度^(注3) における、認定投資者保護団体としての「銀行とりひき相談所」における苦情処理、および「あっせん委員会」におけるあっせん実績は、次のとおりである。

1. 苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	78 件
うち解決件数	31 件
うち解決不能件数	41 件
(うちあっせん手続の案内件数)	(27 件)
うち未解決件数 (a)	6 件

前年度末未解決件数	— 件
うち本年度末未解決件数 (b)	— 件

本年度末未解決件数 (a + b)	6 件
-------------------	------------

(注1) 金融商品取引法第 33 条の 2 第 3 号に定めるデリバティブ取引等のうち有価証券関連デリバティブ取引等以外のものをいう。

(注2) 金融商品取引法施行令第 18 条の 4 の 3 第 5 項および銀行法第 13 条の 4 に定める特定預金等契約をいう。

(注3) 当協会は、平成 20 年 10 月 1 日付けで「認定投資者保護団体」の認定を取得したことから、本報告では同日から平成 21 年 3 月 31 日までの 6 か月間の実績を報告する。

(2) 苦情内容内訳

説明態勢	51件
商品・サービス	8件
取引方針	12件
事務の錯誤・遅延	5件
その他	2件
合計	78件

(3) 商品別内訳

デリバティブ取引等	37件
特定預金等契約	41件
合計	78件

(4) 主な苦情の概要とその結果

① デリバティブ取引等

申出人の申出内容	苦情処理結果
●米ドル／円の通貨スワップを複数の銀行と契約していた。それぞれ解約を申し出たところ、A銀行以外の銀行は違約金の請求もなく解約に応じてくれたが、A銀行だけが違約金を請求してくる。	●違約金の支払いは契約書に記載されており、申出人もそのことは認識していたため、違約金の支払い免除は困難ではないかと銀行とりひき相談所から説明したうえ、当該銀行の本部相談窓口を案内した。
●銀行に必要以上のクーポンスワップを契約させられた。契約を解除し原状回復してほしい。	●銀行とりひき相談所から、あっせん委員会の利用方法について説明した。なお、申出人から、あっせん委員会を利用しながら、同時進行で訴訟をしてもよいかとの質問があり、その取扱いはできない旨を回答した。
●銀行から融資を受けた際、金利スワップも契約した。他行に借り換えるので金利スワップを解約したいと言ったところ、中途解約するには何千万円もかかると言われたが納得できない。	●銀行の担当者が申出人を訪問のうえ、説明をしたが、費用負担なしで解約することはお断りした。申出人は納得しなかったため、銀行とりひき相談所からあっせん委員会の利用手続を案内した。

② 特定預金等契約

申出人の申出内容	苦情処理結果
<p>●10年以上前から銀行で米ドル建て1年物の外貨定期預金をしているが、年金生活となり、最近では生活が苦しいので解約したいと申し出たところ、中途解約はできないと言われた。</p>	<p>●銀行とりひき相談所から当該銀行に申出内容を伝えたところ、外貨預金は原則として中途解約には応じないが、今回は顧客の事情を考慮した特例措置ということで解約に応じるとの回答があった。</p>
<p>●銀行で豪ドル建ての外貨預金をする際、1本(250万円)での作成を申し出たが、考え直して数本に分割するよう依頼したのに、もう処理してしまったので対応できないと断られた。時間も昼頃だったのに、不親切な取扱いだ。</p>	<p>●銀行から申出人に重ねて説明したところ、申出人に納得いただき、現状のまま為替相場の推移を見守ることで決着した。</p>
<p>●豪ドル建て2か月物の外貨定期預金を元金のみ自動継続扱い、利息は円転して普通預金に入金してもらった契約をしたが、初回の満期日に元金まで円転された。預入時に比べ相当円高に振れており、円ベースで大きく元本割れしてしまった。原状回復をお願いしたい。</p>	<p>●銀行の支店長と担当者が申出人を訪問し、銀行側のミスを認めただけで、元金を豪ドルに原状回復してもらったこととなった旨、申出人から銀行とりひき相談所に連絡があった。</p>
<p>●銀行で外貨建て定期預金をしようと申込んだら、年収や総資産額を聞かれた。プライバシーに関する事なので答えられないと言ったら、それでは外貨建て定期預金は受けられないと言われた。 法律が改正されてそのような取扱いになったと聞いたが、そのような法律はおかしいか。銀行とりひき相談所からも当該銀行に連絡してほしい。</p>	<p>●銀行とりひき相談所から当該銀行に確認したところ、平成19年9月施行の金融商品取引法の関係で、「適合性の原則」にもとづき、年収や総資産額をお伺いする体制になったとのことであった。</p>
<p>●銀行に(日本円で)定期預金として3年間預けたはずなのに、銀行から連絡があって満期を1年繰り上げると一方的に言ってきた。銀行が勝手に満期を変えることができるのか。</p>	<p>●銀行とりひき相談所から、パンフレットや定期預金証書を再度確認するよう申出人に伝えたところ、定期預金証書に「満期繰上げ型」と記載されており、銀行に決定権があることが分かった旨、申出人から回答があった。</p>

2. あっせん実績

(1) あっせん件数

本年度申立受付件数	19件
うち終結件数	9件
（うち和解件数）	（3件）
（うち不調件数）	（1件）
（うち申立取下げ件数）	（2件）
（うち打切り件数）	（3件）
（うち不受理件数）	（0件）
うち継続件数（a）	10件

前年度末継続件数	一件
うち本年度末継続件数（b）	一件

本年度末継続件数（a + b）	10件
-----------------	-----

(2) あっせん申立て内容内訳

説明態勢	14件
商品・サービス	1件
取引方針	4件
合計	19件

(3) 商品別内訳

デリバティブ取引等	12件
特定預金等契約	7件
合計	19件

(4) あっせんの事案の概要とその結果

① デリバティブ取引等

「あっせん委員会の運営状況」における次の6事案をご参照。
●20年度(あ)第1号、第2号、第5号、第6号、第10号、第15号

② 特定預金等契約

「あっせん委員会の運営状況」における次の3事案をご参照。
●20年度(あ)第7号、第13号、第19号

以 上