

# 平成20年度「銀行とりひき相談所」取扱状況、 「あっせん委員会」運営状況

全国銀行協会 業務部  
（社）東京銀行協会 銀行とりひき相談所

- I. はじめに
- II. 「銀行とりひき相談所」取扱状況
  - 1. 取扱件数
  - 2. 各業務における相談等の特徴
  - 3. 相談、苦情の主な内容等
- III. 銀行とりひき相談所認知媒体調査
- IV. カウンセリングサービスの実施状況
- V. 「あっせん委員会」運営状況
  - 1. 平成20年度における申立件数／あっせん手続件数
  - 2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

いう。)では、顧客と銀行間のトラブルで「銀行とりひき相談所」では解決できなかったもの(紛争)を解決する機関として、新たに「あっせん委員会」を設置し、平成20年10月から運用を開始した(あっせん委員会の運営状況は、後述V.参照)。

以下では、平成20年度に全国51の銀行とりひき相談所が受け付けた相談、苦情の取扱状況を概観するとともに、全銀協のあっせん委員会における紛争の解決支援状況等について記述する。なお、以下の記述における「相談」・「苦情」、「紛争」の定義は図表1のとおりである。

## I. はじめに

「銀行とりひき相談所」は、銀行に関するさまざまな相談・照会および銀行に対する意見・苦情の受付窓口として、全国51の各地銀行協会が設置・運営している。

また、銀行とりひき相談所では、住宅ローン等の利用者が、経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった際の相談窓口として、カウンセリングサービスを東京と大阪で実施している。特に東京では、カウンセリングサービスの実施日を平成20年4月から毎営業日に拡大し、利用者の利便性向上に努めている。

さらに、全国銀行協会(以下「全銀協」と



図表 1

— 「相談」と「苦情」、「紛争」の定義について—

全銀協では、銀行とりひき相談所における苦情の解決支援、およびあっせん委員会における紛争の解決支援に当り、「苦情の解決促進とあっせんに関する規則」を定め、「苦情」や「紛争」を次のとおり定義している。

苦情	会員銀行にその責任もしくは責務にもとづく行為を求めること、または会員銀行の販売・提供する商品やサービスの内容もしくは営業活動に起因して被害が発生しているもの、もしくは被害が発生する可能性があるもの
紛争	苦情のうち、会員銀行と顧客との間では解決に至らず、全銀協の「あっせん委員会」のあっせんにより解決を図ろうとするもの、または他の団体の苦情・紛争解決支援機関を利用して解決を図ろうとするもの
相談	銀行や銀行取引に関する一般的な問い合わせであって、苦情以外のもの

(注) なお、上記「苦情」と「紛争」の定義は、平成21年4月から一部変更している。

— 「苦情・相談事例分類」の改正について—

全銀協では、銀行とりひき相談所における苦情分析向上のための施策として、顧客から受付けた相談や苦情を分類するための基準（「苦情・相談事例分類」）を、昨今の銀行業務の拡大を踏まえて下表のとおり見直し、平成20年8月1日から全国の銀行とりひき相談所で統一的使用している。

これに伴い、以下の取扱状況では改正後の業務分類に沿って記述している。

改正前の業務分類 (20年7月まで)	改正後の業務分類 (20年8月から)
1 預金業務	1 会員銀行
2 貸出業務	2 銀行協会
(住宅ローン)	3 預金業務
3 為替業務	4 貸出業務
4 手形・不渡	5 内国為替業務
5 証券業務	6 手形交換
6 その他	7 外国為替業務
	8 チャネル業務
	9 証券業務(窓販)
	10 保険業務(窓販)
	11 デリバティブ業務
	12 その他の銀行業務
	13 その他

## II. 「銀行とりひき相談所」取扱状況

### 1. 取扱件数

全国51の銀行とりひき相談所が受付けた相談・照会および苦情（以下「相談等」という。）の取扱件数は、44,253件であり、前年度（40,874件）比8.3%増加した。このうち、苦情は2,590件寄せられ、前年度（2,174件）比19.1%の大幅な増加となった（図表2参照）。

### 2. 各業務における相談等の特徴

相談等の割合や特徴等を業務分類別にみると、相談等の件数の多い項目は、預金業務（22.2%）、会員銀行（17.5%）、銀行協会（16.5%）、貸出業務（15.0%）、手形交換（3.9%）等の順となっている（計数は相談等の業務分類を改正した平成20年8月以降のもの。以下同じ）（図表3参照）。

このうち、苦情は、預金業務（28.4%）、

貸出業務（23.7%）等の順となっている（図表4参照）。

#### ①預金業務

相談等は6,685件で、うち苦情は540件であった。

平成20年9月の米国大手証券会社の経営破綻に端を発した世界的な金融不安やサブプライムローン問題を受けて、本邦においても銀行預金の安全性について関心が高まったことから、預金保険制度に係わる照会が大幅に増加したことが特徴として挙げられる。

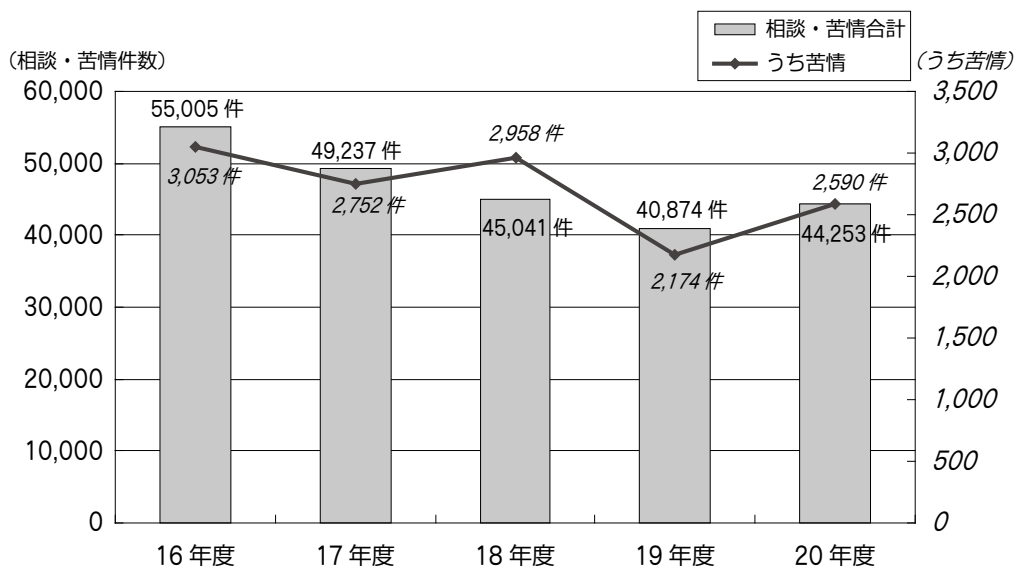
このほか、相続預金の払戻し手続きや、口座開設に関する相談等も目立った。

#### ②会員銀行

相談等は5,286件で、うち苦情は74件であった。

決算発表を受けて一部銀行の経営状態についての照会や、個別銀行の新聞掲載の広告・チラシによる預金勧誘についての相談・照会が、多く寄せられた。

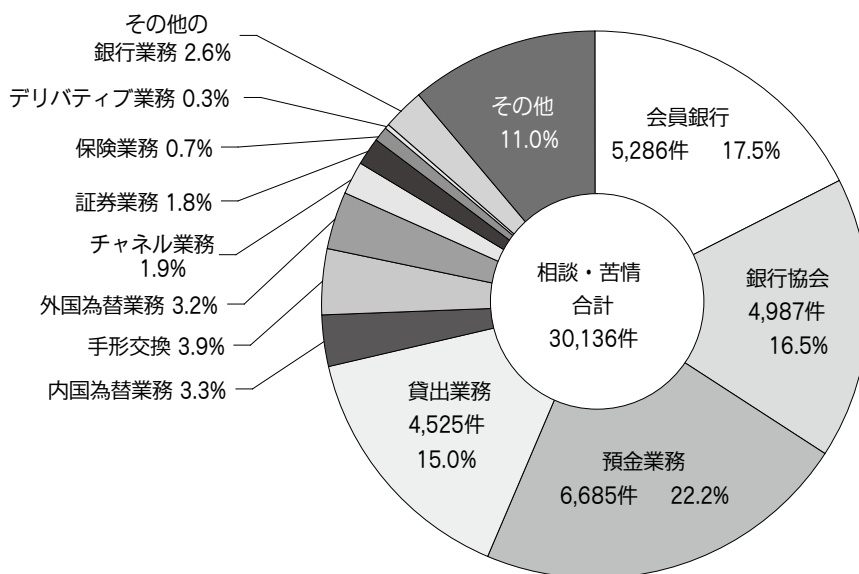
図表2 相談・苦情の年度別件数推移



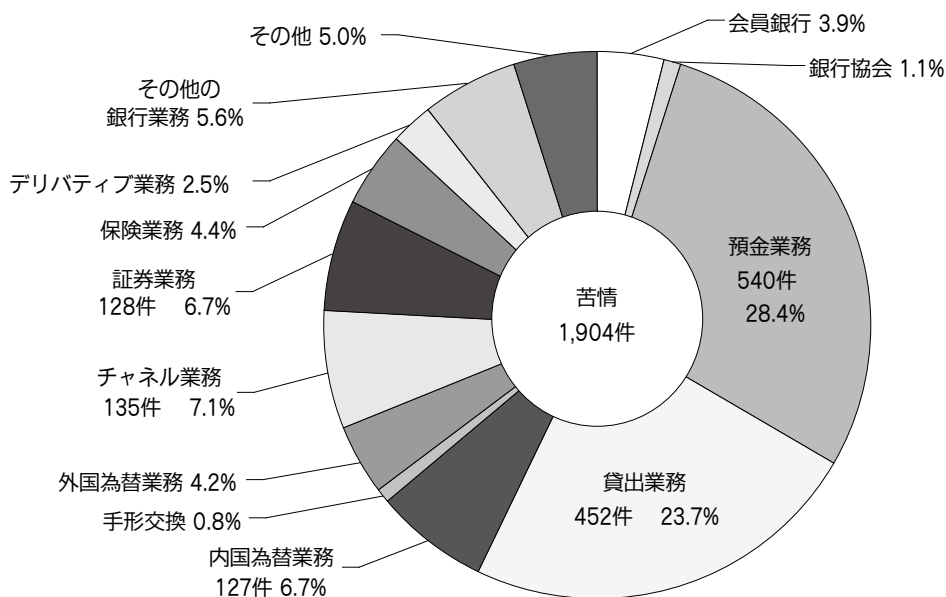
(注) 当協会では、平成16年4月から平成19年10月までの間、「相談」「苦情」のほかに「クレーム等」というカテゴリーを設けて計数を分類していた。

本図表では、「クレーム等」に分類していた計数を、「苦情」に含めて表示している。

図表3 相談・苦情（合計）の業務分類別割合  
（平成20年8月～平成21年3月の8ヵ月間）



図表4 苦情の業務分類別割合  
（平成20年8月～平成21年3月の8ヵ月間）



### ③銀行協会

相談等は4,987件で、うち苦情は21件であった。

銀行協会の役割に関する照会が寄せられたほか、個人情報情報センターの本人開示方法についての照会も多く目立った。なお、後述するカウンセリングサービスの利用方法に関する照会や、住宅ローンに関する相談等も、本業務分類に含まれている。

### ④貸出業務

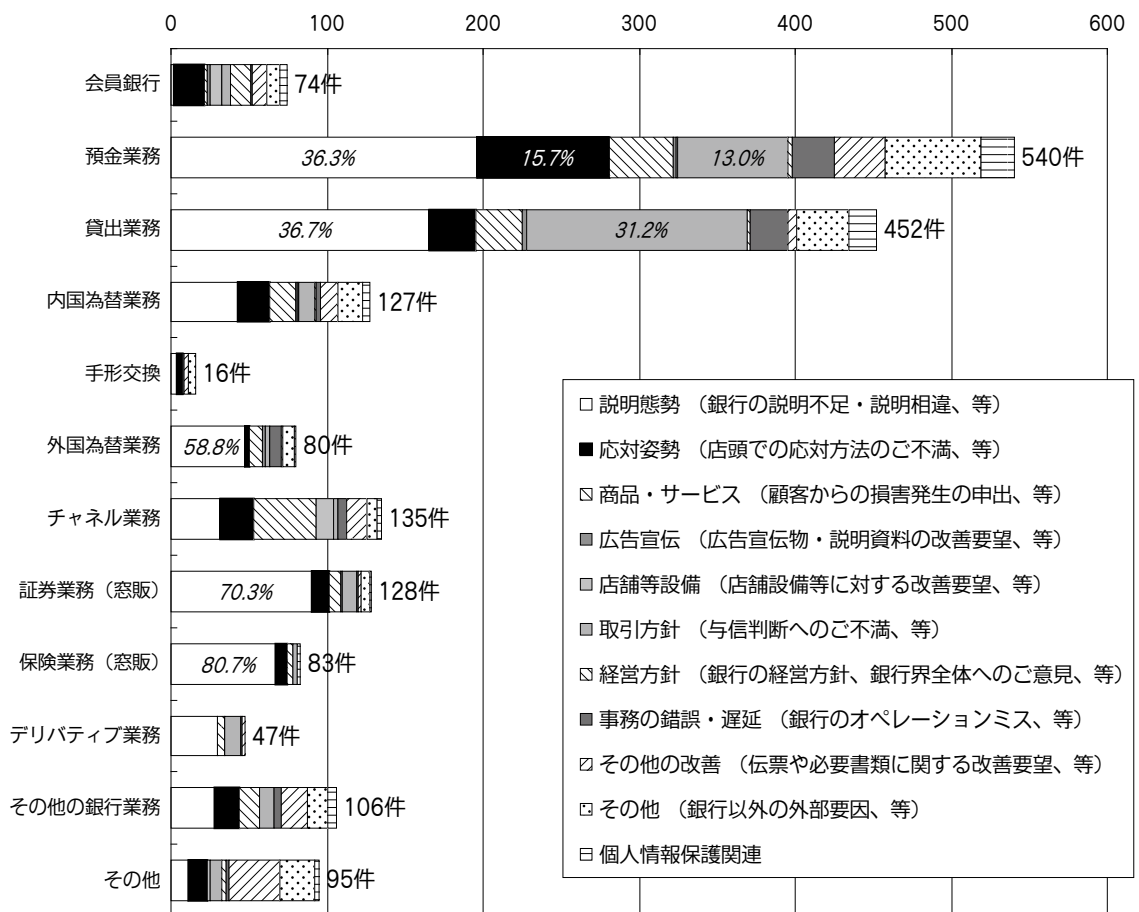
相談等は4,525件で、うち苦情は452件であ

った。

内訳としては、住宅ローンに関する相談等が最も多く寄せられ、半数を占めた。なお、住宅ローンに関する相談のうち返済条件の見直し等については、後述のカウンセリングサービスで対応している（計数も「銀行協会」内訳の「カウンセリングサービス」で計上）。

このほか、事業資金に係わる相談として、年末にかけて信用保証協会の中小企業向け緊急保証制度に関するものが目立った。

図表5 苦情の業務分類別件数とその要因



(本表では、銀行協会に関する申出 (21件) を除く)

### 3. 相談、苦情の主な内容等

#### (1)相談の具体的内容

##### ①預金業務

○合併する銀行にそれぞれ1千万円の預金をもっていた場合、預金保険ではどのように取り扱われるのか。

○相続人の一人として、被相続人の普通預金に対して法定相続分の金額の払戻請求をした場合、当該銀行は払戻しに応じてくれるか。

##### ②会員銀行

○駅前で銀行のチラシをもらったが、聞いたことがない銀行名である。預金は高金利だが、安全な銀行かどうか知りたい。

○米国大手証券会社の破綻の影響で日本の一部の銀行も危ないといわれている。どこが危ない銀行なのか知る方法はないのか。

##### ③貸出業務

○20年ほど前にカードローンがセットされていたと思われる通帳を作ったが、その後はほとんど使用していなかった。最近になって、突然その銀行からカードローンの支払督促がきたが、内容がよく理解できない。

○夫は63才で既に年金生活者だが、住宅ローンがあと12～13年残っている。返済が苦しいので、金利の安い住宅ローンに借り換えようとしたが断わられた。何か良い方法はないか。

#### (2)苦情の具体的内容

##### ①預金業務

○夫が脳梗塞で倒れ入院した。夫名義の定期預金の解約に向かいいたら、成年後見制度を利用するように言われた。急いでいるのだが、もっと簡便な方法はないのか。

○預金口座の開設に際し、開設目的を訊かれた。犯罪被害防止のためとの説明だが、自分のお金を何に使うかは自由であり、人権侵害ではないか。

##### ②貸出業務

○銀行に住宅ローンの申込みをして、仮審査および本審査が通って、金銭消費貸借契約を済ませた。明日、住宅ローンが実行されることになっていたにもかかわらず、今日、突然、銀行から融資はできないと言ってきた。銀行の対応はひどい。

##### ③内国為替業務

○銀行の窓口で行員からATMを利用した方が振込手数料が安いと誘導され、慣れないATMを利用したら、誤振込をしてしまった。取り消すには組戻手数料がかかるという。ATMに誘導した銀行に道義的な責任があるのではないか。

○ATMで振込み手続きをしたが、受取人の口座名を間違えたため訂正が必要となり、手数料を取られた。銀行名、支店名、口座番号を入力すると、口座名が表示されるようにしてほしい。

##### ④外国為替業務

○銀行で豪ドル建預金を契約した際、契約直前にTTSが上がり、ドルでの預金額が少なくなったが、そんなことはあるのか。

○外貨預金の解約を銀行に電話で連絡しておいた。4日後に出向いたら、支店では何の手続きもされておらず、当日の解約となり為替相場の変動で損が出た。

#### (3)解決に至らなかった苦情の対応

平成20年10月に全銀協があっせん委員会を設置し運営を開始するまでは、銀行界の紛争解決機関として各地の弁護士会が設置・運営する「仲裁センター」を利用することとし、銀行協会がそれぞれ地元の弁護士会と協定を締結していた。

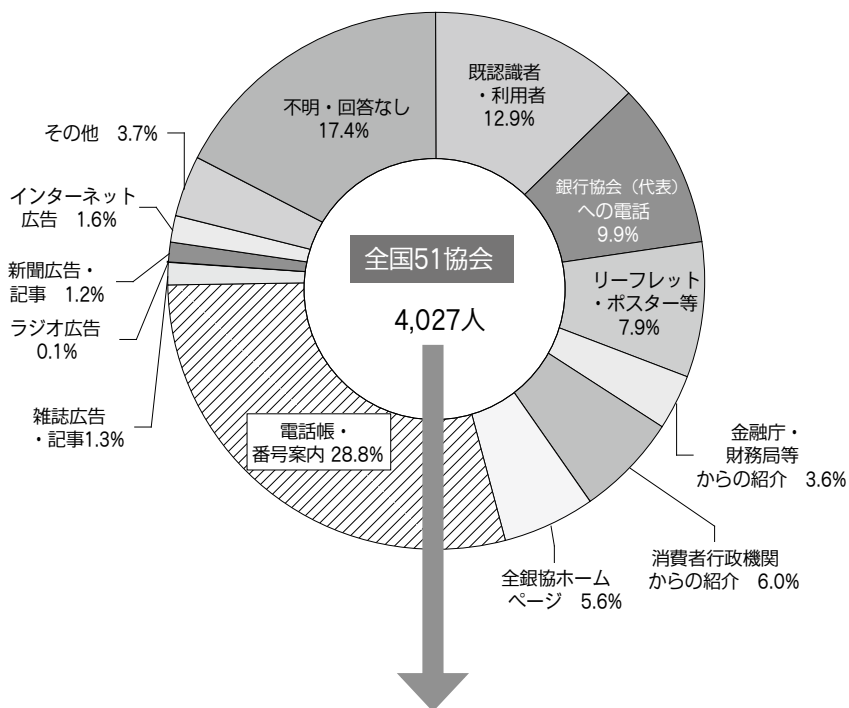
各地の相談所が受け付けた顧客からの苦情のうち、相談所での対応では解決に至らず、仲裁センターを利用することとなった紛争は、4件あった(あっせん委員会の運営状況は、V. 参照)。

### Ⅲ. 銀行とりひき相談所認知媒体調査

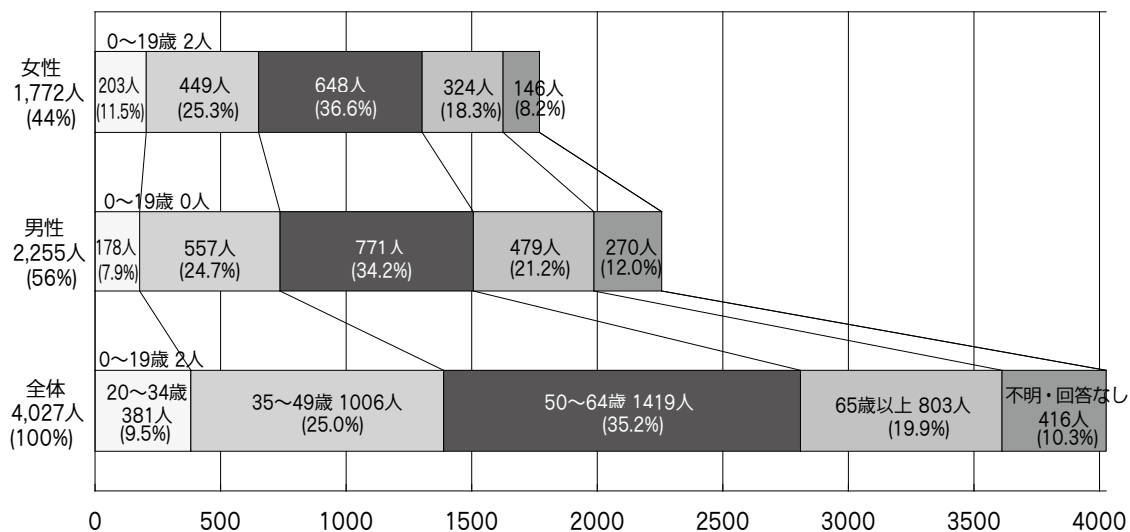
各地の相談所では、毎年12月に利用者がどういふ媒体を使って相談所の存在を知ったのかについて聞き取り調査を行っている。

それによると、電話帳・番号案内（28.8%）、既認識者・利用者（12.9%）、銀行協会（代表）への電話（9.9%）、リーフレット・ポスター等（7.9%）、消費者行政機関からの紹介（6.0%）、全銀協ホームページ（5.6%）、金融庁・財務局等からの紹介（3.6%）、によるものが上位を占めた（図表6、7参照）。

図表6 銀行とりひき相談所 認知媒体別の割合



図表7 利用者の男女別・年齢別内訳



#### IV. カウンセリングサービスの実施状況

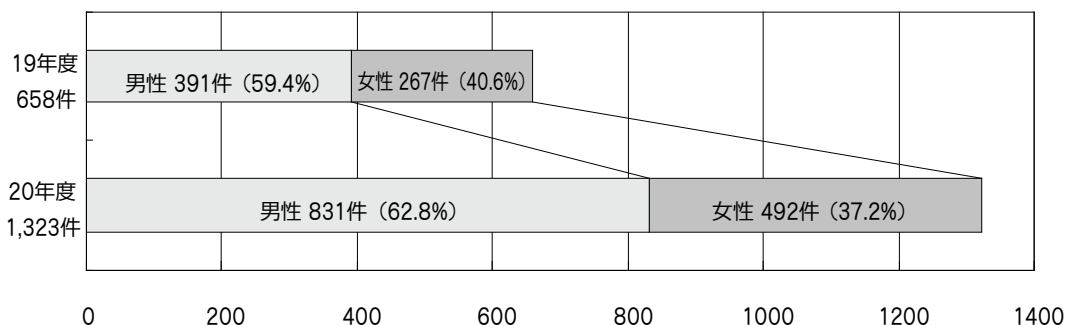
東京と大阪の銀行とりひき相談所では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が、経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった際の相談窓口として、カウンセリングサービスを実施している（東京は平成11年4月から、大阪は同20年4

月から実施）。

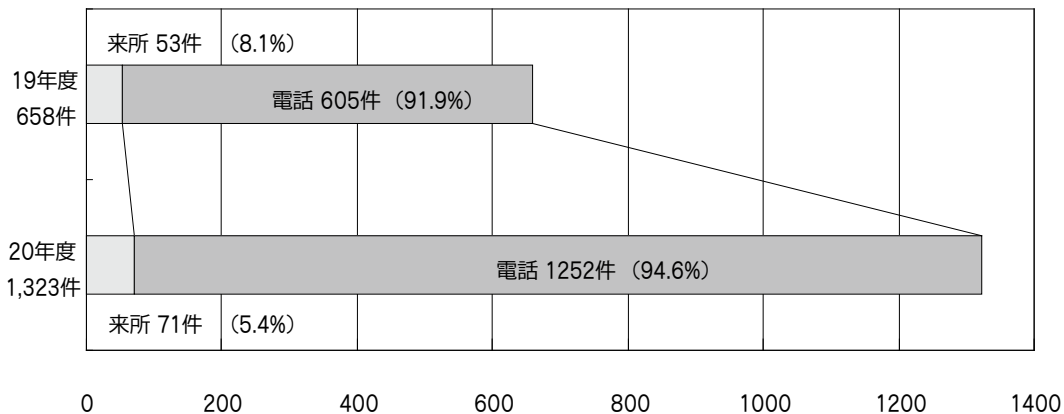
なお、東京では、平成19年4月に来所のほか電話による相談の受け付けを開始したのに続き、平成20年4月からは、カウンセリングサービスの実施日を従来の週2日から毎営業日に拡大し、電話または来所によって相談を受け付ける体制とした。この結果、平成20年度のカウンセリングサービスの実施件数は1,323件と前年度（658件）比で倍増した（図表8参照）。

図表8 利用者の属性等

##### 1. 性別

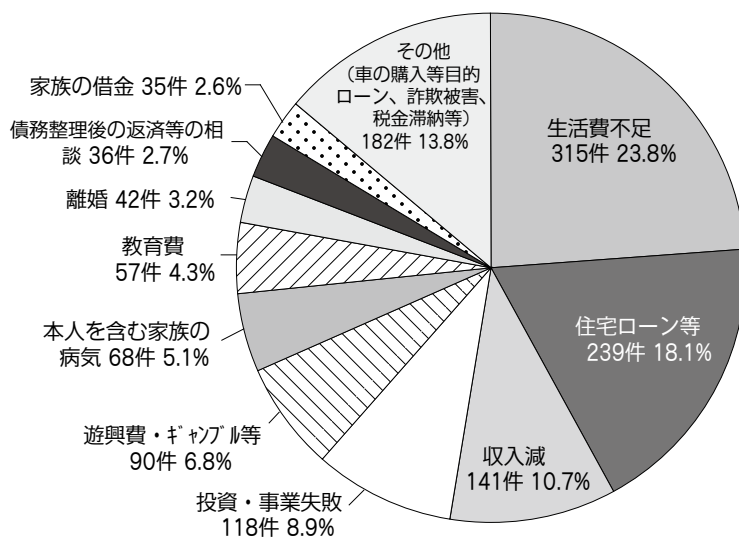


##### 2. 対応方法

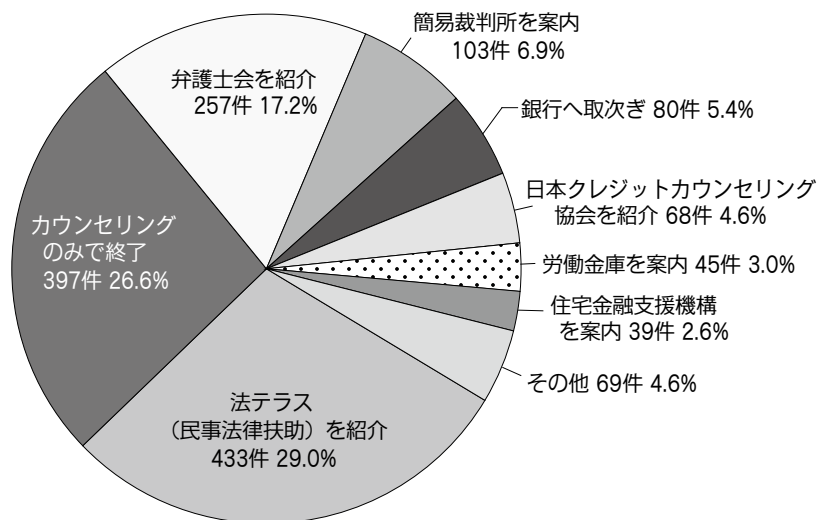




図表9 カウンセリングを受けるに至った債務の原因



図表10 カウンセリング結果



(注) 複数の先を案内している場合もあるので、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

図表11 相談者の1人当たりの平均債務状況

	債務(契約)口数	債務額
19年度	4.87口	1,046.1万円
20年度	4.10口	1,701.2万円

## V. 「あっせん委員会」運営状況

全銀協は、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深めるため、紛争解決支援機関として平成20年10月にあっせん委員会を設置し、運用を開始した。

あっせん委員会は、弁護士、消費者問題専門家、全銀協役員等、中立・公正な委員をもって構成し、銀行との各種取引においてトラブルが発生した顧客を対象に、顧客と銀行の双方から事情を聴取したうえで、解決のためのあっせん案を提示する。

平成20年度中の同委員会の運営状況は次のとおり。

### 1. 平成20年度における申立件数／あっせん手続件数

#### (1)平成20年度における新規申立件数

○平成20年度における、あっせんの申立件数は26件であり、全て顧客からの申立てであった。

○20年度における、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、**図表12**のとおりである。

#### (2)あっせん手続件数

○20年度中、あっせん委員会は9回開催され、20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17件、不受理が3件となった。

○20年度において、あっせん手続が終了した事案は12件である。

○当該終了事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解した件数は3件、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3件、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終了した事案が3件あった。(図表13参照)

図表12

(単位：件)

業務分類	詳細	件数
会員銀行	店舗運営	1
預金業務	外貨預金	5
	デリバティブ組込預金	2
	利子課税	1
貸出業務	貸出全般	1
	住宅ローン	2
外国為替業務	為替予約	1
	外貨の円転	1
デリバティブ業務	金利・通貨スワップ等	11
その他の銀行業務	代理事務	1
合 計		26

(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。

図表13

(単位：件)

	平成20年度中
前年度末係属件数(A)	
20年度中新規申立件数(B)	26 (19)
20年度中終結件数 (C=a+b+c+d+e)	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)	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)	1 (1)
申立人の申立て取下げ件数(c)	2 (2)
あっせん委員会によるあっせんの打ち切り件数(d)	3 (3)
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数(e)	3 (0)
20年度末係属件数 (= A + B - C)	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

20年度において、あっせん手続が終結した12件の事案の概要は、次のとおりである。□

事案番号	20年度(あ)第1号
申立ての概要	デリバティブ組込預金の解約に伴うデリバティブ取引の解約
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、先に約定していたデリバティブ取引は、その後に約定したデリバティブ組込預金(以下「預金」という)が担保になっているものと理解しており、後者の預金を解約したことにより前者のデリバティブ取引も解約されているものであると思っていた。</li> <li>・当社は、決済日に決済金が口座引落しされていることで、デリバティブ取引が継続されていることを知った。預金の解約により、以後有効なデリバティブ取引は一切ないと考えており、決済金の返還を求めるとともに今後期日が到来する決済金ならびにその後の決済金が存在しないことを申し立てる。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預金がデリバティブ取引の担保になっており、預金が解約されれば自動的にデリバティブ取引も解約されるというような説明、そのように誤認させるような説明を当行の担当者は行っていない。</li> <li>・デリバティブ取引と預金契約が相互に独立した契約であることは、それぞれの契約締結時期が8か月以上離れていることから明らかであり、また、預金がデリバティブ取引の担保になっていないことは、そのような担保権設定契約書が取り交わされていないことから明らかである。</li> <li>・A社は、当行との間で後日締結した特殊当座借越契約の担保として、上記預金契約の預金債権を供している。</li> <li>・そのため、A社によるデリバティブ取引契約が解約されているという主張、および有効なデリバティブ取引契約の不存在の申立てについては了解できない。</li> <li>・また、A社からのデリバティブ取引決済金の返還の申出には応じられず、今後支払期日が到来する決済金およびその後の決済金の不存在の申出についても了解できない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年11月4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、11月27日のあっせん委員会においてA社およびB銀行から事情聴取を実施した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、当事者双方からの主張を聴取したうえで、①デリバティブ取引と預金契約の各条項を対照させてみたところ、後者が前者の担保となっていたことを認めるに足りないばかりか、却って、その各締結日が8か月以上離れている等を考慮すると、それぞれが独立した契約であって法的に何らの関係もないことが明らかであること、加えて②その後A社がB銀行との間で別途締結した特殊当座借越契約の担保として上記預金契約の預金債権を供していることからすると、A社の主張を認めることはできないと判断し、A社に対して複数の解決案を提示した。</li> <li>・その結果、A社からはデリバティブ取引を中途解約する（これに伴うB銀行による中途解約清算金および決済金等の損失の補てん無し）との解決案を選択するとの回答があり、これをB銀行も受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成20年12月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	20年度（あ）第2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"> <li>・B銀行から融資を受けた時に、将来金利が上昇した場合のリスクが回避できるとの説明でデリバティブ取引も契約するよう提示された。その際、融資との関係、想定元本、契約期間に関する説明はなく、融資とセットになっているものと思った。</li> <li>・その後、借入金を返済し、デリバティブ取引の解約も申し入れたところ、違約金がかかるとの回答であった。中途解約時の違約金についての説明は聞いておらず、納得できない。</li> <li>・デリバティブ取引の契約は、B銀行側の優越的地位を濫用したもので、当該デリバティブ取引を違約金無しで解約することと、過去に支払った金額の返済を求める。</li> </ul>
相手方銀行（B銀行）の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件デリバティブ取引は、当行からの融資提案時に提案・商品説明を開始したもので、融資の契約締結時に初めて提示したのではない。また、金利の低減が見込めるとの説明は行っておらず、寧ろ最大年間支払額をお伝えしている。</li> <li>・デリバティブ取引の想定元本や契約期間は、当行から提案した条件ではあるが、その条件についてA社から質問等を受けたことはなく、A社が合意して契約締結したものである。借入との関係や中途解約時の違約金額についても説明している。</li> <li>・しかし、当該デリバティブ取引の必要性や経済合理性について、当行の説明が不十分であった可能性も否定できないため、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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん不調（申立人があっせん案不受諾）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年11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、12月25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。</li> <li>・あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、①B銀行が優越的地位を濫用してデリバティブ取引を契約したというA社の主張は採用できない、②B銀行は信義則上または金販法上要求される説明義務は尽くしたものと考えられる、と判断した。</li> <li>・その上で、B銀行のデリバティブ取引の勧誘方法に関して、その必要性や合理性、利益と不利益について、A社に十分説明できていない点があったとも考えられるため、デリバティブ取引を中途解約し、A社があっせんで申立てた後の未払利息と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というあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、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。</li> </ul>

事案番号	20年度（あ）第3号
申立ての概要	ペットとしての犬の入店禁止
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"> <li>・公共性の高い金融機関では、安全・安心の為、盲導犬等以外の「ペットとしての」犬の入店は、全店・全面禁止を要望する。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペットの同伴に関しては、行内に画一的なルールを制定していない。</li> <li>・今回の申出についても、営業店としての対応方針を回答することは可能だが、全店で画一的な対応を約束することは難しく、貴重なご意見として本部へ連絡する旨をAさんにお伝えしたが、ご納得いただくことができなかった。</li> <li>・しかし、公共性の高い銀行として、補助犬等の積極的な受入をお客様に対して提示する重要性も認識していることから、「ほじょ犬」ステッカーを全店の店舗入口に添付することとした。また、行内統一ルールとして、「ほじょ犬」を除くペット同伴をご遠慮いただくこととする。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年11月27日のあっせん委員会において、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）に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。</li> <li>・なお、Aさんに対しては、B銀行はAさんの主張に沿った内容の措置を講じる旨の回答があったことをあっせん委員会から連絡した。</li> </ul>

事案番号	20年度（あ）第4号
申立ての概要	口座引落された滞納税金の返還
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"> <li>・顧客である私に無断で309,000円が私の預金口座から引き出されていることを確認した。B銀行に事由を問い合わせたが、税務当局からの指示だから仕方がないの一点張りである。B銀行に対して預金口座の早期遡及措置と謝罪を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件は地方税法にもとづく正式な差押えであり、かつ裁判所の差押と異なり、転付の効力を有する。</li> <li>・徴税者は差押によりその被差押債権を取立ることができ、第三債務者である銀行からその預金の給付を受けることができる。</li> <li>・Aさんには徴税権者から差押後にその旨の通知がなされているはずであり、徴税自体に問題があるというのであれば、当行ではなく徴税権者に対して不服の申立等をするべきである。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年11月27日のあっせん委員会において、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）に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。</li> <li>・なお、Aさんに対しては、地方税の滞納処分は、徴収権者が地方税法にもとづき租税債権を強制的に実現する手段であり、第三債務者たるB銀行に滞納者たるAさんに対する連絡等を義務付けるものではないことをあっせん委員会から連絡した。</li> </ul>

事案番号	20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
申立人（A社）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間でデリバティブ取引を契約しているが、これを解約したい。</li> <li>・デリバティブ取引を契約したのは、B銀行から融資が受けられると認識していたからである。</li> <li>・契約当時、デリバティブ取引についての当社の認識や理解度が低いといった落度があることは認めるので、過去に支払った金額の返済までは要求しないが、解約による違約金はできる限り免除してほしい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引の契約は融資とは独立した取引であること、他の金融機関からの借入も含めたヘッジであることを説明している。</li> <li>・ただし、デリバティブ取引と融資に何らかの関連性があるとの誤解を生じさせた可能性があり、その誤解を解くよう十分な説明ができていなかった可能性もある。</li> <li>・よって、当該デリバティブ取引の解約に関して、当行が一定の負担をすることは検討する。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20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21年1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。</li> <li>・あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、①B銀行に中途解約についての説明義務違反があるとまでは言えないが、②金融商品の販売業者として十分に説明義務を尽くしたというには疑問の余地もある、と判断した。</li> <li>・その上で、B銀行のデリバティブ取引の勧誘方法に関して、その必要性や合理性、利益と不利益について、A社に十分説明できていない点があったとも考えられるため、デリバティブ取引を中途解約し、事情聴取日後の支払利息と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というあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成21年3月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	20年度（あ）第6号
申立ての概要	不適切な勧誘によって契約した為替予約取引の無効の確認
申立人の属性	法人
申立人（A社）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の情報誌には、米ドル相場が円高になるとの見通しが記載されており、銀行の担当者は当然その動向について充分勉強しているはずなのに、そのような為替動向の説明が一切なされなまま、当社が遠まわしに断っているにも関わらず、強引に為替予約取引を契約させられた。</li> <li>・その後、銀行の担当者の上司とも面談したが、銀行側に落ち度、責任はなく全面的に当社に問題があるような発言に終始している。</li> <li>・銀行内部の教育不適切により業務に精通していない、かつ、目標達成圧力があっただと思われる行員による本件為替予約取引の契約は、無効な契約であると思っており、その確認と損害賠償を請求する。</li> </ul>
相手方銀行（B銀行）の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社が主張される当行のレポート（情報誌）には、米ドル／円相場の見通しが記載されているのは事実だが、「記事の執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当行の統一された見解ではない」ことを明示している。外国為替相場の将来の予測は困難であり、当行で統一の見解を持っているということはない。</li> <li>・A社は輸入卸売業者で、本件為替予約取引はA社の輸入代金決済における円安リスクをヘッジするために必要と考えて提案したものである。米ドル／円相場の状況を見ても、契約当時に約定レートで予約できたのは、A社の希望に沿うものであり、当行がその取引を強制させたということはない。</li> <li>・当行は、A社社長に本件為替予約取引の説明をし、理解していただいたうえで契約を締結した。また、既に当行とNDF取引を行っており、米ドル／円相場には関心が高く、外為取引も理解されていた。</li> <li>・以上のことから、本件為替予約取引が無効になるような理由はなく、当行がA社に対して損害賠償する義務もないと考える。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20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21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。</li> <li>・B銀行からは、本件為替予約取引は原則として中途解約できないものの、中途解約に係る清算金をA社が負担するならば、中途解約に応じる用意があるとの回答があったが、A社からは、あくまでも契約の無効を求めるので、受け入れられないとの回答であった。</li> <li>・このため、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。</li> </ul>

事案番号	20年度（あ）第7号
申立ての概要	仕組預金の中途解約時における損害金の支払い
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"> <li>・ 仕組預金の満期日前に中途解約したところ、B銀行は再構築に伴う損害金が生じたとして、預金元本から当該損害金を差し引き、残額を私の普通預金口座に入金した。</li> <li>・ 仕組預金の申込時に、B銀行から提示された書類には、中途解約の場合損害金が生じて元本割れすることが明記されているが、損害金の算出方法と計算式が記載されていない。</li> <li>・ 預金の契約時に顧客に損害を与える重要事項は必ず説明・記載するべきであり、今回、この説明がなされないまま損害金が生じたことから、認めることができない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんが主張される損害金の具体的な算定方法や計算式は、その計算要素となる具体的な数値が中途解約時まで確定できないため、本件仕組預金の契約時までには示すべき事項であるとは言えない。</li> <li>・ また、当行の担当者は、本件仕組預金の契約時において、Aさんに対して中途解約が原則としてできないこと、満期時まで使う予定のない余剰資金をもって預け入れること、中途解約した場合には損害金が元本から控除されるため元本割れの可能性もあることについて説明を行った。Aさんは、これらの事項を確約したうえで、申込みを行っている。</li> <li>・ 本件仕組預金は中途解約が原則としてできない商品であるが、Aさんが中途解約を強く希望され、また、損害金の負担を改めて同意されたことも踏まえ、当行が例外的に中途解約の申入れを受け入れたものである。</li> <li>・ 損害金の計算は、契約時に提示した書類の中で当行所定の計算により算出すると明記しており、Aさんは損害金の計算が当行によって行われることに同意している。</li> <li>・ 以上から、当行はAさんの主張は認められないと考え、損害金の返還に応じることはできない。</li> </ul>
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20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21年1月28日のあっせん委員会においてAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ Aさんから、今回の申立の趣旨をB銀行が今後の業務に生かすのであれば、損害金が返還されなくても仕方がないとの回答であったことから、あっせん委員会はその内容であっせん案を作成することについて当事者双方に打診し、B銀行からも了解を得た。</li> <li>・ しかし、あっせん委員会が提示したあっせん案の内容について、Aさんが承諾しなかったため、再度3月27日に事情聴取を行ったが、Aさんは改めて損害金の算出方法と計算式の明示をしなかったことについて、B銀行による謝罪の意の表明等を要求した。</li> <li>・ このため、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。</li> </ul>

事 案 番 号	20年度 (あ) 第9号
申 立 て の 概 要	返済した借入金の返還
申 立 人 の 属 性	個人 (女性、80歳台)
申立人 (Aさん) の 申 出 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行の支店課長から融資協力依頼があったので、その依頼に応じてお金を借りた。その後借りたお金を一旦返済した形にして欲しいとの要請があり、一旦返済した。しかし、B銀行はそのような事実はないと言って返済金を返してもらえない。返済金を返してほしい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行) の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行にはその当時、Aさんに融資をした記録はない。</li> <li>・ また、Aさんが主張する支店課長は、申立のあった取引当時、既に遠隔の支店に転勤しており、Aさんの主張する支店の業務には関与し得ない。</li> </ul>
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20年12月25日のあっせん委員会において、規則24条1項2号 (紛争の原因である取引の取引日から5年が経過している場合) に該当すると判断され、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事 案 番 号	20年度 (あ) 第10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"> <li>・B銀行との間でデリバティブ取引を契約しているが、これを解約したい。</li> <li>・デリバティブ取引を契約することと、B銀行から融資を受けることは別の取引であることは理解している。</li> <li>・しかし、デリバティブ取引を契約したのは、B銀行から融資を継続的に受けられるという約束があったからであり、現在はその約束が守られていない。B銀行の融資は、デリバティブ取引の契約を条件にした優越的な地位の濫用ではないか。</li> <li>・デリバティブ取引を中途解約するには、B銀行から違約金がかかると言われたが、その金額が余りにも大きいので、できればB銀行に負担してほしい。</li> </ul>
<p>相手方銀行（B銀行）の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社に対しては、デリバティブ取引の契約は融資とは独立した取引であること、デリバティブ取引の想定元本をもって当行からの融資を約束するものではないことを説明している。</li> <li>・A社に融資を実行した当時、A社は資金調達に関して当行に依存していたとは言えないし、当行の説明義務違反等の法的な問題があるとも考えていないが、その勧誘方法には反省すべき点もあったのではないかと考えている。</li> <li>・ついては、当該デリバティブ取引の中途解約に応じ、違約金の一部を負担することについて検討する。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20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21年1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。</li> <li>・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A社とデリバティブ取引を契約したとは言えない、②B銀行に中途解約についての説明義務違反があるとは言えないが、③A社がB銀行から将来融資を受けるのに、デリバティブ取引を契約しておいた方が有利に働くとして理解しても止むを得ないような勧誘があったと考えられる、と判断した。</li> <li>・そのため、デリバティブ取引を中途解約し、B銀行は中途解約にかかる清算金の1/2を免除する、さらにA社がB銀行に苦情を申立てた日以降の支払い利息に、和解金を加えた金額をA社に支払う、というあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成21年3月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>20年度（あ）第13号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>外貨預金と借入金との不適切な相殺</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人（女性、40歳台）</p>
<p>申立人（Aさん）の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行からは、長年取引のあった外貨預金と借入金（円ベース）が強制相殺される可能性があるという説明を、契約時から今回のトラブルまでの間、受けていない。</li> <li>・過去の銀行担当者とのやりとりからすると、今回の外貨預金と借入金との相殺等の重要な事態が生じる際には、口頭（電話）での連絡があって然るべきなのに、そうした連絡がなかった。また、借入金の返済はB銀行と相談の上で進めることになっていた。</li> <li>・B銀行から外貨預金と借入金を強制相殺されたが、その時期が遅かったために損失が拡大したことから、私にとって有利な時期に相殺したと仮定して、相殺せずに済んだであろう外貨預金の一部とその利息分の返金を求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行（B銀行）の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座開設時にはAさんに取引規約集を渡し、説明をしたはずである。その後、当行から融資を受けられたが、その際にも担当者から商品説明を行ったはずである。</li> <li>・為替の変動により、平成19年頃から融資額が当行の定める貸越残高比率を超えることが増え、その夏以降、延べ36通の案内書や警告書を郵送したが、Aさんには全く目を通していただけなかった。相殺する際にも、複数回にわたってAさんに電話連絡を試みたが、返信がなかった。</li> <li>・Aさんに対しては、当行の通常のサービス以上の対応をしている。当行としては相殺までの間、適切な対応を行ったと考えており、当行に過失があるとのAさんの申出には同意できない。</li> </ul>



あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年1月28日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、2月27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。</li> <li>・Aさんは、B銀行から度重なる案内書や警告書の送付を受けたこと、それに対して自分の方から連絡を取らなかったことを認めながら、B銀行としては自分と口頭での相談をして相殺の時期等を決定すべきであったなどとして、B銀行に対し、外貨預金の一部返金を求めるとの立場を譲らなかった。</li> <li>・他方、B銀行は、Aさんの借入金額が外貨預金残高を上回る状態であり、当行は相殺後に残った債権（融資の残債）を既に放棄するという譲歩をしており、これ以上解決策として用意できるものはないとの立場であった。</li> <li>・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。</li> </ul>
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	20年度（あ）第15号
申立ての概要	為替予約取引に係る差入担保解除の不履行
申立人の属性	法人
申立人（A社）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間で為替予約取引を契約する際、担保を要求されたので定期預金を差入れた。その定期預金は当該為替予約取引の契約期間に応じて按分して返還してもらう約束だったのに、B銀行は担保解除に当っては当社の財務状況を確認する必要があるとか、為替の時価評価減を理由に返してもらえない。</li> <li>・為替予約取引を解約した時点でB銀行との間で債権・債務が発生するのであり、取引を解約していない現在の段階では債権・債務は発生していないと考えるから、担保を差入れておく必要がない。</li> <li>・当社は旅行代理店業を営んでおり外貨需要があるので、違約金を支払ってまで為替予約取引を解約する意思はなく、当該為替予約取引は継続したい。</li> <li>・既に差入れている定期預金の担保を、為替予約取引の残存期間で按分して返還してほしい。</li> </ul>
相手方銀行（B銀行）の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・為替予約取引の契約時に差し入れられた定期預金は、担保であると明確に説明して取引を開始している。契約期間内に均等に担保解除するとは説明しておらず、あくまでその時点のA社の業況等に応じて判断すると説明した。</li> <li>・定期預金による被担保債権は、為替予約取引も含めたA社が当行に対して負担する一切の債務である。</li> <li>・A社が本件為替予約取引を解約する意思がなく、取引を継続するのであれば、担保を解除するか否かは与信判断の対象となるため、財務状態の確認ができる書類の提示がなければ応じられない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→申立人が申立てを取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年1月28日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、2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。</li> <li>・事情聴取の場では、当事者双方の主張に隔たりが見られたため、あっせん委員会は双方に対して検討材料を提示したうえ、第2回目の期日を設定して再度事情聴取を行うこととした。</li> <li>・しかし、平成21年3月2日にA社から、あっせん委員会の場ではこれ以上事態の進展は見込めないと判断するので、申立てを取下げるとの連絡があったため、あっせん手続は終了となった。</li> </ul>

事案番号	20年度（あ）第19号
申立ての概要	内容を理解しないまま契約した外貨預金の原状回復
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"> <li>・退職金を原資とした定期預金があり、B銀行の担当者から書き換えの連絡もらったので来店したところ、特約付き外貨定期預金をしつこく勧められ、契約させられた。私は外貨のことなど全く分からず、説明されてもよく理解できなかった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先般、「満期到来の案内」が送られてきたので見てみると、評価損が発生していることが分かった。原状回復してほしい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件外貨定期預金は、営業店の販売者と本部指導員の2人で商品内容の説明を行い、Aさんが理解を示されたことから契約に至ったものであり、Aさんの意向に沿った契約である。</li> <li>・商品の提案に当っては、「年利で15%以上付く外貨定期預金もある」旨を話題にしたところ、Aさんが興味を示されたため、商品内容やリスクをAさんが十分理解されていることを確認しながら説明をした。</li> <li>・さらに、Aさんが本件外貨定期預金の申込書を記載される際、販売者らは外貨定期預金のリスクについて再度説明し、再考を促したが、Aさんから「このまま申込む」として署名いただき、契約に至ったものである。</li> <li>・よって、当行の販売者は本件外貨定期預金の商品内容やリスクについて十分説明し、Aさんがそれらを理解していることを確認したうえで契約いただいております、不適切な勧誘は行っていないことから、Aさんからの原状回復の申出には応じることができない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【適格性の審査前に申立人が申立てを取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年3月2日の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21年2月25日にAさんからあっせん委員会事務局に対し次のとおり連絡があり、申立てを取下げたため、あっせん手続は終了となった。</li> <li>・為替が円安となり、B銀行から「本日円転すれば元本割れを回避できる。払戻金は当初元本を若干上回る見込みである」旨の連絡があった。元本割れを回避することができそうなので、申立てを取下げたい。</li> </ul>