

# 金融ADR機関の紛争解決手続実施状況

(平成22年10月1日～平成22年12月31日)

## 1. 紛争解決手続の実施状況

(単位:件)

(金融ADR機関名)	(1)紛争解決手続件数(当期の状況)						(2)紛争解決手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)										(3)紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)					
	平成22年 9月30日 までの 受付件数	当期の 受付件数	前年 同期比	受付件数 計	当期の 既済件数	当期の 未済件数	成 立		成 立 以 外								計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
							和解	特別 調停	見込み なし	双方の 離脱	一方の 離脱	不応諾	移送	その他								
全国銀行協会	54	98	512%	152	33	119	11	0	21	0	1	0	0	0	0	33	2	9	10	12	33	
信託協会	1	2	皆増	3	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	2	
生命保険協会 (注2)	-	34	3%	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
日本損害保険協会 (注2)	-	53	211%	53	1	52	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	
保険オンブズマン (注3)	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
日本少額短期保険協会 (注3)	-	1	-	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
日本貸金業協会 (注3)	-	3	-	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

(注1)各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2)生命保険協会及び日本損害保険協会における、平成22年9月30日までに受付し継続している紛争については、金融ADR機関と平行して存続している相談窓口等で引続き処理。

(注3)保険オンブズマン、日本少額短期保険協会及び日本貸金業協会の紛争案件については、金融ADR機関指定後、新たに取扱いを開始。

## 【凡例】

- 和解・・・紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
- 特別調停・・・紛争解決委員が提示する特別調停案(和解案であつて、金融機関が原則受け入れなければならないもの)により解決したもの。
- 見込みなし・・・紛争解決委員が、紛争解決手続によっては、和解が成立する見込みがないと判断して終了したもの。
- 双方の離脱・・・紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
- 一方の離脱・・・紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
- 不応諾・・・顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
- 移送・・・紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
- その他・・・紛争解決手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。

## 2. 紛争の主な事例

紛争解決手続終了

【全国銀行協会①】

事 案 番 号	21 年度(あ) 第 77 号
申立での概要	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"> <li>・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、解約清算金の免除と、既払決済金の一部返還を求める。</li> <li>・B銀行からのデリバティブ取引の勧誘の窓口となっていたのは、当時の当社副社長であり、当社社長はほとんど関与していなかった。また、本件デリバティブ取引の仕組みの説明はあったものの、円高時における差損がどのようになるかなどのリスクに関する十分な説明はなかった。</li> <li>・B銀行の求めに応じ、当社の仕入品で為替の影響を受ける商品リストを渡しているが、すべてが影響を受けるものではない。</li> <li>・本件デリバティブ取引は、当社の仕入に関する為替変動リスクをヘッジする目的で契約した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行はA社のメインバンクである。</li> <li>・当行からA社にデリバティブ取引を勧誘し、その際に、A社の仕入品の仕入価格に為替が影響するかどうか、為替変動リスクをヘッジするニーズがあるかを確認したうえ、デリバティブ取引の商品性やリスクについて説明している。</li> <li>・しかし、A社の仕入価格に対する為替の影響の有無を判断するために提出してもらった商品リストは、A社の仕入価格と為替相場の相関性を検証する資料としてはやや不十分であったと認識しており、当行が一定の負担をすることは検討しない。</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 22 年 5 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 15 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、A社の仕入価格と為替変動の相関性の検証や、本件デリバティブ取引に基づき発生し得る損失に対するA社の財務上の耐久力についてのB銀行の検証が十分でなかったと判断した。</li> <li>・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。</li> <li>・その結果、A社とB銀行の双方が承諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成 22 年 10 月 6 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事 案 番 号	22 年度(あ) 第 67 号
申立での概要	法定相続人の同意なく払戻された相続預金
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行が、法定相続人である私へ連絡を取ることなく、他の相続人に払戻した預金を元に戻して欲しい。</li> <li>・B銀行へ来店した相続人が持参した自筆証書遺言書は、家庭裁判所で検認を受けたものの、信用できないものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、来店した相続人が持参した自筆遺言書及び検認済証明書により、自筆遺言書の要件が満たされていることを確認していること、さらに、本件払戻しは、受遺者から念書を差入れてもらった上で、正当な手続きを経て受遺者へ支払ったものであり、Aさんの要求に応じることはできない。</li> </ul>
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 10 月 21 日のあっせん委員会において、本件は、預金払戻しの有効性を判断する前提として、自筆証書遺言の有効性を判断する必要があるところ、あっせん手続の中で同遺言の筆跡鑑定等をして同前提問題の判断をすることが事実上困難であるとの理由から、規程 26 条 1 項 6 号(事柄の性質上、紛争解決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。</li> </ul>

紛争解決手続終了

・紛争事案①

2008年のいわゆるリーマンショックの際、金銭信託以外の金銭の信託（指定運用）の解約を申し出たところ、当該信託の運用対象の一部について、解約制限条項が発動されたために現金化できなかった。当該信託の受託会社においては、解約制限条項が発動されて現金化できない部分については、信託報酬が安価な有価証券管理信託に預け換える措置を採っていたが、当該申出人に対しては、それについて説明がなかったために、有価証券管理信託へ預け換えることができず、解約申出後も必要以上に信託報酬を支払った。

（あっせん委員会から過払い分の信託報酬を受託会社が顧客に対して返還するあっせん案が提示され、当事者双方が受諾し和解契約書が締結された。）

紛争解決手続終了

・紛争事案②

遺言執行引受承諾契約を締結した信託銀行が公正証書遺言の引受人に対して書類の提出を求めた際、返信用封筒に切手が貼ってなかったほか、書類の日付の誤りにより遺言引受人に対して書類の再提出を求めた際の高圧的で非礼な対応により、遺言引受人に辞退されたため、支払済みの遺言執行引受承諾契約の引受時基本手数料の返却および文書での謝罪を求める。

（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を踏まえ、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせんの見込みがないと判断し、あっせん手続を打ち切った。）

紛争解決手続中（2件とも）

・給付金・保険金請求に係る紛争事案

- ① 膀胱がんにて罹患したため、保険会社に特定疾病保険金を請求したところ、上皮内がんであり、約款に定める悪性新生物には該当しないと判断され、支払われなかった。診断書にはがんとして記入されているので、支払ってほしい。
- ② 自宅車庫の屋根からの転落事故を原因として、腰椎打撲等で入院し、保険会社に入院給付金の請求をしたが、約款に定める入院（入院治療の必要性の要件）に該当しないと判断され、一部の給付金のみ支払われた。退院までの入院期間を全て支払ってほしい。

紛争解決手続中（2件とも）

・契約無効確認請求に係る紛争事案

- ① 銀行（募集代理店）での保険加入時に、保険商品にかかる元本割れリスク等の重要事項の説明が不足していたので、契約を取消してしてほしい。
- ② 母親が自分を契約者・被保険者とする契約を4件加入していたが、自分は説明を受けておらず、募集担当者にも会ったことがないので、すべての契約を無効にしてほしい。

【日本損害保険協会】

紛争解決手続終了

・紛争事案

<事案の概要>

- ・ 事故状況：追突事故
- ・ 争点：被害車両の評価損。同損害算定額について、被害者である申立人と加害者側保険会社で対立。

<手続>

- ・ 紛争解決委員が、申立人、加害者側保険会社からそれぞれ意見聴取した後、両者を同席させて和解案を提示（計3回実施）。

<和解案の概要>

- ・ 被害車両の損傷状況および実修理額ならびに判例等も踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示。両者受諾したことから、和解成立。

【日本少額短期保険協会】

紛争解決手続中

・紛争事案

ペット保険の更改契約に際し、少額短期保険事業者は「特定疾病不担保特約付帯」を更改条件とした契約更改手続きを顧客（申立人）に案内したところ、顧客は当該更改条件を承諾した上で、更改手続きを完了した。ところが、契約成立の後、当該顧客が一転して契約更改条件である「特定疾病不担保特約付帯」の撤回を当該少額短期保険事業者に要求し、紛争となったもの。

（協会の対応）

裁定委員会にて審議の結果、少額短期保険事業者の更改手続並びに「特定疾病不担保付帯」にかかる説明に落ち度は認められず、顧客（申立人）の申立は認められない（申立人は、契約時に契約内容を了承していることを紛争申立時にも認めているため、争点がない）ことから、紛争解決手続きを実施しないこととした。

申立人は審議結果に応諾せず、現在、協会消費者委員会相談部会へ異議申立を検討中。

【日本貸金業協会】

紛争解決手続中

・紛争事案①

亡父の過払金返還請求中だが、和解金額（弁済率）に合意できない。  
（対応→聴聞予定）

紛争解決手続中

・紛争事案②

甲立人らは土地購入資金としてのかなぎ融資契約を業者の追加条件を受け入れることで締結し、その後土地の売買契約を結んだが、銀行等からの本融資は否決され、先の土地は競売された。さらにその残債務について訴訟が提起され、1, 2番とも敗訴した。しかし、相手方に契約締結上の過失があるので、それに基づく損害賠償債権と残債務とを相殺したい。  
（対応→第1回聴聞を実施）