

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成26年度第4四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	26年度(あ)第76号
申立ての概要	口座振替事務の過誤により過分に支払った法人税等に係る補償請求等
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、共済の掛金の前納を申し込んだが、B銀行での口座振替事務の過誤により前納がなされず、当期の決算に損金計上できなかった。その結果、本来受けられるべき税控除を受けられなかったことから、損失の補償を求める。 ・当社は、上記の損失の補償方法について、一旦はB銀行との間で合意していたにもかかわらず、不当に補償を引き延ばされた上、今現在も補償を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社の主張の通り、共済の掛金の前納に係る口座振替事務に過誤があったことは認める。 ・損失の補償方法についても、当行担当者とA社との間では合意されていたものの、当行の本部の決裁手続に時間を要してしまったことは認める。 ・当行は、一定の譲歩を行う用意がある。
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"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成26年12月9日、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、口座振替事務に過誤があったこと及びA社の損失の補償方法についての検討に係る対応が適切とはいえなかったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社に、A社が本来受けられたはずの税控除相当額の一部を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27年2月6日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第94号
申立ての概要	本人の同意なく個人情報第三者に漏えいされたことに係る慰謝料請求等
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)	・私は、B銀行で振込手続を行ったが、受取人口座の事情により、振込金が返却

(注)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、また加入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。

の申出内容	<p>された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者は、その旨を私に伝えるために自宅に連絡したところ、私が不在であったため、私の母親に対し、私の同意を得ることなく、本件振込に係る情報を話してしまった。 ・B銀行の対応は、個人情報の漏えいにあたりと認識しており、慰謝料及び書面による謝罪を要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行が、Aさんの振込に係る情報を、Aさんの同意を得ることなく、Aさんの母親に話してしまったことは事実である。しかし、Aさんに対し、複数回謝罪を行う等十分に対応している。
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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年1月9日、A社とB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する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	26年度(あ)第109号
申立ての概要	相続手続における銀行の不適切な対応により生じた費用の返還請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・亡姉の遺産金の相続手続において、B銀行の不適切な対応により生じた費用の返還を求める。 ・私は、亡姉の遺産金の支払手続に必要な戸籍謄本を提出したところ、B銀行担当者から、1人分の戸籍謄本が不足しており、代理取得のために2通の委任状が必要であるとの説明を受けた。 ・その後、私は、委任状を2通提出したが、本来1人分の戸籍謄本が不足していたのであるから、委任状は1通で済むはずであり、余分であった1通の委任状に係る代理取得手数料の返還を求める。 ・また、B銀行担当者は、私の承諾なく、相続届における遺産金の受取口座を私の兄の口座に設定し、その結果、余分な振込手数料がかかったことから、その返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの亡姉の相続手続において、相続人全員の戸籍謄本が必要であったが、Aさんの両親2人分の戸籍謄本が不足していたため、2通の代理取得委任状の提出を依頼した。Aさんには、両親の戸籍謄本が必要であることを説明していた。1人分の戸籍謄本が不足していたとの説明はしていない。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、相続届における遺産金の受取口座をAさんの兄とすることを確認している。また、相続届の修正・再作成も可能である旨を説明しており、これに対し、Aさんから修正・再作成は不要である旨の回答を得ていることから、当行の対応に問題はなかったと判断している。
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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年2月6日、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、B銀行に対して、不足していた戸籍謄本の代理取得に関する説明及び相続届における遺産金の受取口座に関する確認が十分であったか疑問が残ることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決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27年3月26日付けで和解契約書を締結した。
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	26年度(あ)第120号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約の繰上返済に係る手数料の返還要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約の繰上返済の際に、支払った繰上返済手数料の返還を求める。 ・当社は、本件契約の締結に当たり、B銀行担当者から繰上返済時に手数料がかかるとの説明を受けておらず、説明資料も受け取っていない。 ・B銀行は、連帯保証人に対しても説明を行ったと主張しているが、連帯保証人は、B銀行担当者と面識すらなく、説明も受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社及び連帯保証人に対し、面談を行い、繰上返済時に手数料がかかることについて所定の資料を用いて説明しており、本件契約の締結に問題はなかったと判断している。
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"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年2月19日、A社とB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成27年3月6日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	26年度(あ)第131号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る払戻経緯の説明要求等
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、被相続人の死亡後に本人以外の者によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたので

	あるから、B銀行担当者の過失を認め、払戻しの経緯を調査し、私に説明すること及び相続預金の払戻しに係る経緯を記録するよう行内ルールを改定することを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件預金の払戻し当時、Aさんの被相続人の死亡を知らず、かつ払戻し金額も日常生活に利用される金額の範囲内であったことなど総合的な判断を行った上で、本件預金の払戻しに応じており、当行の手續に問題があったとは判断していない。 ・本件預金の払戻し当時の経緯の記録はないものの、当行は、払戻しの経緯について調査を尽くした上で、Aさんに対し、十分に説明を行っている。
あっせん 手續の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ては、当事者双方の主張が大きく対立しており、あっせん委員会が、本件について何らかの解決案を提示、勧告する可能性に乏しく、また、Aさんの要求も具体的な権利救済を求めるものとは解し難いことから、業務規程 27 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手續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」として平成 27 年1月 16 日付であっせん手續を終了した。

事案番号	26 年度(あ)第 135 号
申立ての概要	不適切な対応により取消しができなかった海外送金に係る返還要求等
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"> ・私は、B銀行で行った海外送金について、後日、送金の取消しを申し出たが、既に海外の被仕向銀行に入金済とのことで、取消しができなかった。 ・私が取消しを申し出た時点で入金完了されていたとする証拠資料の提出を求める。 ・また、取消し手續ができなかったのは、B銀行の対応不備によるものであるから、送金金額の返還を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんからの取消しの申し出の時点で、既に入金が完了していたことは事実であり、当行の対応や手續に問題はなかったと判断しているため、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん 手續の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件については、AさんがB銀行において行った海外送金に関し、同送金の取消しに関する詳細な事実関係の確認が必要となるが、紛争解決手續においてこれを行うことは事実上困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に当たると判断し、「適格性なし」として平成 27 年1月 22 日付けであっせん手續を終了した。

事案番号	26年度(あ)第139号
申立ての概要	インターネットバンキングを通じて不正送金された預金に係る補償割合の再検討要求
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銀行が提供するインターネットバンキングサービスを利用していたところ、第三者によりID及びパスワードが盗取され、当社の預金が不正に送金された。 ・B銀行からは、不正送金の被害額に対する補償割合が提示されているが、その割合では納得できないため、より高い補償割合を求める。 ・当社は、B銀行から、不正送金を防止するためのセキュリティ対策について、十分な注意喚起を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、不正送金の被害額に対する補償割合について、当行の定める被害補償規定にもとづいて決定しており、補償割合は妥当なものであると判断している。 ・当行は、セキュリティ対策についての注意喚起を十分に行っていた。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ては、法人向けインターネットバンキングサービスに係る預金の不正送金において、B銀行がA社に対して提示した補償割合についての妥当性が争点となっているが、当該補償割合は、個別行の経営判断事項であるため、業務規程 27 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、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」として平成 27 年2月 13 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	26年度(あ)第140号
申立ての概要	誤った説明により行われた海外送金に係る通貨転換要求等
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者に、海外からの米ドル建て送金を米ドルのまま受領することのできる口座の口座番号を教えてほしい旨を依頼した。 ・しかし、B銀行担当者からは、誤って私の円普通預金口座の口座番号を説明されたため、その口座に入金されてしまった。その結果、入金時に円転され、手数料が差し引かれてしまったことから、送金額の米ドルへの転換及び手数料の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が誤って円普通預金口座の口座番号を案内した事実はなく、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ては、Aさんから、海外からの米ドル建て送金を米ドルのまま受領することのできる口座の口座番号について照会を受けたB銀行担当者が、円普通預金口座の口座番号を案内したかどうかに関する客観的な事実認定が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難である

	ため、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年2月 12 日付けであっせん手続を終了した。
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	26 年度(あ)第 145 号
申立ての概要	不十分な手続で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、本人以外の者によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な代理権確認手続等を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたものであるため、当該払戻しにより被った損害を賠償することを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の代理権確認手続等を行った上で、預金の払戻しに応じているため、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争を解決するためには、被相続人の預金が払い戻されるに至った経緯等に関する詳細な事実認定が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年2月 12 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	26 年度(あ)第 147 号
申立ての概要	証券担保ローンに係る契約終了無効要求等
申立人の属性	個人(60 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、契約終了した証券担保ローンについて、契約終了の無効及びB銀行によって売却された担保株式の原状回復等を求める。 ・私は、B銀行との間で本件契約を締結したが、契約期間満了日前に、突然契約終了のメールが配信された。その後、担保としていた株式も売却されたが、契約終了メールの受領後、契約更新に係る注意事項のメールが配信されていることから、契約は終了していないと認識している。 ・本件契約の担保株式について、売却銘柄や株数等に関して私の承諾を得ることなくB銀行によって売却されてしまい、納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんが本件契約期間満了日までに本件契約の返済を行わなかったため、与信審査を行った上で契約を終了し、本件契約の約款にもとづいて担保株式の処分を実行したのであり、手続上問題はない。 ・契約更新に関するメールは、更新の有無にかかわらず注意事項として配信した

	ものであって、契約更新したことを示すものではない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、本件契約による融資取引の更新に関する判断、同判断の通知方法及び取引終了後の質権実行の適否を問題とするものであるところ、これらについてはいずれもB銀行の経営方針や融資態度にかかわる事項であり、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められることから、業務規程 27 条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決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」として平成 27 年2月 19 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26年度(あ)第156号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金の返還請求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、祖父Cの生存中に、遺言によりB銀行にあるC名義の預金を相続することとなっていた。しかし、Cの生存中、私の親族がCの口座から高額の預金を払い戻してしまった。</p> <p>・B銀行は、本件預金の払戻請求者が本件預金の名義人本人ではないことを認識していながら、払戻しに応じたものであるから、払い戻された預金の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、所定の手続に従って、Aさんの親族を本件預金の名義人の代理人として認識し、払戻しに応じていることから、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行における本件預金口座からの払戻しの効力が問題となるところ、当該判断に当たっては、本件預金の払戻しにおける代理権付与の有無やこれに関連する事情についての詳細な事実認定が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年2月 19 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26年度(あ)第162号
申立ての概要	財形取引の存在確認要求等
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で私が過去に行った財形取引の残高の存在確認を求める。</p> <p>・私が、B銀行に対し、本件取引について問い合わせを行ったところ、本件取引</p>

	<p>のデータが存在しないとの回答を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、本件取引のデータは、B銀行により不正に消去されたものと判断しており、本件取引は現在も有効に存在していると考えている。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、当行に本件取引の残高は存在せず、また本件取引に係る調査結果についてもAさんに十分説明しているため、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件については、AさんとB銀行との間において財形取引が存在の有無等に関する事実認定が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であるから、業務規程27条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠資料等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成27年3月16日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	26年度(あ)第163号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたアパートローンに係る違約金免除要求等
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アパートローンについて、固定金利から変動金利への変更及び金利の減免並びに他行に借換えを行う際に発生する違約金の免除を求め。 ・当社は、B銀行との間で本件契約を締結したが、その後、返済に支障が生じたため、金利変更を求めたが、拒否された。また、他行に借換えをすると違約金が発生することだが、本件契約締結時にそのような説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約締結時に、説明資料を用い、金利条件の説明や他行に借換えを行う際に発生する繰上返済手数料等の違約金に係る説明を行った上で、A社が署名押印した契約書類等を徴求しており、本件契約の締結に問題はなかったものと考えている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件について、A社は、金利の減免や本件契約にもとづく他行への借換えにかかる違約金の免除を求めらるものであるが、いずれも銀行の経営上の判断を問題にするものであって、あっせんによる紛争解決手続における解決は適当ではないと考えられることから、業務規程27条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決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」として平成27年3月25日付けであっせん手続を終了した。

以上