

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 年度第 1 四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	28年度(あ)第91号
申立ての概要	説明不十分で返済が完了しなかったカードローンの利息免除要求
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銀行で申し込んだカードローンについて、一括返済の意向を申し出た日以降に発生した利息の免除を求める。 ・ 私は、B銀行に対し電話で本件契約の残債を一括返済したいとの意向を伝え、B銀行担当者に所要金額を確認し、私の口座に入金した。 ・ 私はこの振込入金によって自分のカードローンの一括返済は完了していたと思っていたが、後日当該ローンは完済していないことがわかった。 ・ 私は、残債を一括返済するにはB銀行店頭への往訪が必要であるとの説明を受けてはいたが、口座に入金することによっても手続は可能であると思いついていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件契約の残債を一括返済したいとの問い合わせを受け、所要金額を伝えるとともに、当行店頭への往訪が必要であることを説明した。 ・ Aさんは、Aさんが返済手続を行う予定であるとしていた期日に当行を往訪しなかったことから、当行担当者はAさんが返済を取りやめたものと判断し、その後、Aさんへの連絡等は行わなかった。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 29 年2月2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、Aさんに対しカードローンの完済手続について、より丁寧な対応をすべきであ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さんの未払利息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29年4月11日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	28年度(あ)第110号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた投資一任契約に係る損害賠償請求
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銀行と締結した投資一任契約に係る損害の賠償を求める。 ・ 私は、定期預金の継続手続でB銀行を訪れたところ、B銀行担当者から本件契約を勧誘され、一定の金利が付くとの説明を受け、信用し締結するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から本件契約の基本的な内容については説明を受けた記憶があるが、リスクについては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、Aさんの定期預金が満期を向かえることから今後の運用について伺ったところ、投資信託や保険等での運用の意向を聴取したことから、本件商品を紹介し、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験や保有金融資産等を確認しており、本件契約の締結に問題はなかったものと認識している。 ・ 当行担当者は、本件契約について、所定の資料を用いて、契約内容及び元本割れリスク等を十分に説明しており、当行の説明に問題はなかったものと判断している。 ・ Aさんに、当行担当者が一定の金利が付く商品であるとの説明をした事実はない。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成29年3月2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、説明義務違反があったとはいえないものの、Aさんが本件契約のリスクを、より具体的に認識できるだけの説明がなされていたかどうかについて疑問が残る点を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損害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29年5月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第125号
申立ての概要	不適切な対応により余分に支払うこととなったアパートローンに係る利息の返還要求
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"> ・ 私がB銀行との間で締結したアパートローン契約に係る全額繰上げ返済手続を、B銀行が契約どおりの期間で対応しなかったため、余分に利息を支払うこととなった。当該利息相当額の返還を求める。 ・ 私は金銭消費貸借契約書の記載どおり、完済予定日の10営業日前までにB

	<p>銀行へ期限前完済する旨を申し出た。しかし、B銀行の手続は完了させるまで1か月の期間を要した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行からは、近年、アパートローンにおける期限前完済は完済予定日の 10 営業日前の申出では困難であると説明されたが、当初このような説明は受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件契約の金銭消費貸借契約書には確かに完済予定日の 10 営業日前までにその旨を通知すればよいと記載されているが、実際には期限前完済件数が増加しており、手続には 10 営業日を超える日数を要するのが実態となっている。 ・ Aさんに対しても、手続には相応の期間を要する旨を説明し、理解を求めている。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 29 年4月 11 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、本件契約の金銭消費貸借契約書の記載どおりの期間で期限前完済手続を進めるべきであ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さんに、Aさんが期限前完済の申し出をした日の 10 営業日後から完済日までに発生した利息を負担する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 29 年6月 28 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第155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の補償要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、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、私の預金が不正に送金された。 ・ B銀行に補償を求めたところ、B銀行は、私がインターネットバンキングへのログインに用いるパスワードを、他のウェブサービスへのログインに用いるパスワードと共用していた点を過失であると判断して、補償金額を減額した。 ・ しかし、私は過失には当たらないと考えることから、B銀行に対して本件被害額全額の補てんを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんに対し補償規約にもとづいた対応を行っており、これ以上の対応はできない。 ・ 当行は、Aさんを含む顧客に対し、ウェブサイトでの告知や定期的な電子メールの送信等により、ログインパスワードの共用を避けるよう注意喚起を行っている。Aさんがパスワードを共用していたことは過失があったものと判断している。

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、双方の主張が乖離していることに加え、Aさんから受領した資料によれば、不正なログインに至った経緯等について本あっせん手続において詳細な事実確認をすることは著しく困難であり、損害金額に対する補償割合は個別行の判断事項であると認められることから、業務規程 27 条1項5号及び同条項6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及び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 29 年4月 10 日付けであっせん手続を終了した。
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	28 年度(あ)第 171 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に係る期限前弁済手数料の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 当社がB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、当社が支払った期限前弁済手数料等の返還を求める。 当社は、ある収益物件購入のためB銀行との間で本件契約を締結した。その後、本件物件の内装等を変更することとなったが、担保物件である本件物件を当初の事業計画と異なる用途で使用したことを理由に、B銀行から借入金の一括返済を求められた。 当社は、担保設定されている物件の用途変更が期限の利益喪失事由に該当するとの説明を受けていないし、多額の期限前弁済手数料がかかるとの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、本件契約締結時、A社に対し、期限前弁済手数料について所定の書面を用いて十分に説明を行い、A社から当該書面に記名押印を受けており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 A社は、当行が担保設定している建物を事業計画内容と異なる用途で使用していたことから、当行担当者が当該建物について用途の変更を依頼したものの、用途変更は困難である旨の回答があったことから、期限前弁済を要求したものである。
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"> 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 29 年6月 27 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	28年度(あ)第190号
申立ての概要	入金取り消された厚生年金に係る損害賠償請求
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"> ・ B銀行で厚生年金を受領していた母親が死亡した。母親の死亡後、B銀行の母親名義の口座に振り込まれた厚生年金については、B銀行により入金取り消し処理がなされてしまったため、私は未支給年金の申告手続きをすることになった。 ・ 一度口座に振り込まれた厚生年金の入金取り消し及び変換措置は犯罪行為であると認識している。よって、年金事務所への交通費等の費用の請求、および入金取り消しの一連の手続きについて書面による情報開示を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は日本銀行の指導方針にもとづき手続きを行っており、問題はなかったものとする。
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、Aさんが年金事務所に対して未支給年金を請求するためには法令(厚生年金保険法施行規則第75条3項)により、戸籍謄本等の身分関係を明らかにする書類を提出することが求められるものであり、これらの費用については経済的損失ということとはできず、また、Aさんの求める情報提供等に応じるかどうかは加入銀行の取引方針に関する事項であって、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でなく、業務規程27条1項7号及び6号(経済的損失が認められない場合及び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29年5月30日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第193号
申立ての概要	紛失したキャッシュカードで払い戻された預金の返還請求
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銀行のキャッシュカードを紛失か盗難か原因はよくわからないが、なくなってしまい、そのカードにより不正に預金が払い戻された。 ・ 私は、キャッシュカードの遺失届を警察に提出していたことから、B銀行に補償を求めたところ、警察からは被害届が提出されていないことから補償できないといわれた。 ・ 遺失届は提出していることから損害額の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、預金者保護法にもとづき、預金者への補償にあたっては被害届の提出が必須である旨を規定していることから、補償対応はできない。 ・ 本件については、警察に事情を確認したが、Aさんがいつどこでキャッシュカードを盗難または紛失したのか不明であることから、被害届の受理はできないとのことであった。

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、キャッシュカードの不正利用によって申立人が被った損害の補償を偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律又は相手方が定めた損害補償規定により求めるものであるが、本件のキャッシュカードを紛失した経緯等につき、本あっせん手続において詳細な事実確認をすることは著しく困難であるから、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 29 年 5 月 30 日付けであっせん手続を終了した。
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	29 年度(あ)第3号
申立ての概要	不当に算出された金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の返還要求等
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金銭消費貸借契約にもとづき支払った繰上返済手数料について、その算定根拠の開示を求めるとともに、再度合理的な方法により算出し直したうえで差額の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件契約では、繰上返済手数料の算出に用いる再運用利率について、当行が合理的に決定するものと規定しており、専ら当行の裁量によって決定可能なものである。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件申立ては、B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約にもとづき支払った繰上返済手数料に関し、その算定根拠の開示を求めるとともに、これを不当に高額に算出されたものであるとして、再度合理的な方法により算出し直したうえで差額の返還を求めるものである。この点、本件契約に係る借入金利に関する特約書には、繰上返済は銀行の承認を受けた場合でなければ行わないものと規定され、かつ、再運用利率について、繰上返済する金額を、繰上返済日から次回利息支払日まで、東京インターバンク市場等で再運用する利率として銀行が合理的に決定した利率と規定されている。これらの事実から、本件の繰上返済手数料は、B銀行の事前承認の下、B銀行が合理的に決定した再運用利率により算出されるものと定められており、その金額の相当性に関する紛争については、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないというべきであって、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程第 27 条第 1 項第 6 号(苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する運営要領第 16 条第 3 項第 3 号)に該当する。

以上