

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成30年度第3四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	29年度(あ)第112号
申立ての概要	不適切な対応により非課税制度の適用が受けられなかった財形住宅預金の払戻し要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、重度障害の認定を受けていたことから、B銀行に対し、重度障害を理由として、財形住宅預金の目的外払出しを非課税で求めた。 B銀行は、私の払戻し請求に対して、旧労働省通達を根拠に、障害の発生した日から1年以内に医師の診断書を提出する必要があるとし、その期限を超えていることから、非課税での払戻しには応じられないと回答した。 そこで、私は仕方なく、本件預金の一部について、住宅建築を理由として、非課税で払戻し手続を行った。 しかし、上記通達には私人に対する法的拘束力はなく、また、B銀行からは重度障害に係る払戻し手続についての説明を一切受けておらず、その結果、期間内に当該手続を行うことができなかったのであるから、本件預金全額について、重度障害を事由とした非課税での払戻しを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、旧労働省通達に基づき、財形住宅預金の預金者が重度障害者になった場合には、当該障害の原因となった事実が発生した日から1年以内に、医師の診断書を徴求することによって当該障害の発生を確認できたときに限り、非課税での払出しに応ずるという取扱いをしている。 Aさんが当行に対し、重度障害者の認定を受けた旨を申し出たのは、障害の発生した日から1年を経過した後であった。したがって、当行はAさんの請求に応じることはできない。 当行の財形住宅預金規定には、上記通達にいう期間についての定めはないが、当行は通達に沿った対応をしているものと考えている。 Aさんは、住宅建築を理由として本件預金の9割について、払戻しを行った。このとき、当行担当者はAさんから残り1割の非課税による払戻し可能期限に係る照会を受けたが、誤って本来よりも遅い期限を回答し、それがために残り1割の払戻しについて非課税の扱いが受けられなくなったというのは事実である。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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30年9

(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。

	<p>月3日及び10月5日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、重度障害者の非課税払戻し制度に係る条件の周知が不十分であったこと、本件預金規定には診断書の提出期間について定められていないこと、B銀行担当者がAさんから住宅建築を理由とする払戻し可能期限に係る照会があった際に誤った説明をしたこと等からすれば、本件預金に係るB銀行の対応に問題がなかったとはいえないことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、Aさんによる住宅建築を理由とする払戻し手続(残り1割分)をこのまま進めたうえで、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30年12月27日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	30年度(あ)第4号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て債券に係る償還金の外貨建てでの支払請求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て債券の償還金額について、私は償還日の前日に外貨での受取を希望したにもかかわらず、前日の申告では間に合わないという理由で円貨での受取となったことから、外貨による支払を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を購入する際に償還時の通貨の指定期限について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さんに償還時の通貨の指定期限について説明を行っていない。 ・ 当行担当者は、償還日前にAさんへ事前の連絡をし、償還時の受取通貨の意向について聴取する必要があったが、これを失念した。 ・ 為替レートが変動したことにより、あっせん委員会の事情聴取日時点では、円貨で受け取った償還金をもとに改めて外貨を購入すると、償還時よりも利益が生じることになるため、損失は発生しない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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30年8月17日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんに損失は生じていないことから金銭的解決は難しいものの、B銀行に手続上のミスがあったことは事実であることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行が本件について遺憾の意を示す旨の和解契約書を締結するというあっせん案を提示した。 ・ AさんとB銀行の双方がこれを受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 平成30年10月26日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第26号
申立ての概要	不適切な対応により生じた外国送金に係る為替差損相当額の支払い請求の取下げ請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、B銀行のインターネットバンキングを利用して外国送金に係る手続を行ったが、送金金額を3桁過大に入力してしまい、外国送金代り金の引落口座が残高不足であったことから当該送金が実行されなかった。 ・ B銀行は、当社が誤って入力した送金金額にもとづき送金外貨を手当てしたものの、送金が取消しとなったため当該外貨を放出することとなり、手当てした際の為替レートと放出した際の為替レートとの差により損失が生じたとして、当社に対して損失相当額支払うよう請求があった。 ・ B銀行は、外国送金代り金の引落口座における送金金額相当額の残高を確認もせず、一方的に送金外貨の手当てを行っており、B銀行の請求に応じることはできない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、A社からインターネットバンキングを通じた外国送金の依頼に従い、通常の手続どおりに送金外貨を手当てしたうえで、外国送金代り金の引落しを実行しようとしたが、残高不足であったため引落しができず、外国送金の実行ができなかった。 ・ A社から外国送金の取消しの依頼があったことから、手当てしていた送金外貨を放出し、手当てした際の為替レートと放出した際の為替レートとの差により生じた損失を手数料として、A社に請求するに至った。 ・ 送金指定日当日における相場の外貨で外国送金を行う場合、送金指定日当日の建値公表後に送金外貨を手当てすることで送金外貨代り金の金額が初めて確定し、顧客の引落口座から当該金額の引落しが行われるため、送金外貨代り金の金額が確定しない段階で残高の確認はできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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30年10月17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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成30年11月9日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第33号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた住宅ローンに係る適用金利の見直し要求等
申立人の属性	個人(30歳台)

<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行との間で借入を行った住宅ローンについて、B銀行担当者から、月初にその月の適用金利が発表される、との説明を複数回にわたり受けていた。 そのため、私は、月初に本件住宅ローンの借入れを実行したが、その後、当該月中に適用金利の引下げが行われていることに気が付いた。 私は、B銀行担当者から、月中に適用金利が変更となる可能性があることについて、一切説明を受けていないことから、引き下げられた適用金利を遡及して適用するか、遡及適用が不可であれば、B銀行から謝罪文書の提出を求める。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、顧客から、適用金利の変更時期について一般的な照会があった場合、月中に変更されることは極めてまれであり、顧客が混乱することを避けるために、適用金利は月初に変更するとの案内を行っており、Aさんにも同様に案内を行った。 当行担当者が、Aさんに対し、月中に適用金利が変更となる可能性について、説明を行っていないことは事実であるが、Aさんは住宅ローン契約規定に同意の上、本件住宅ローンを申し込んでいる。
<p>あっせん手続の結果</p>	<p>【申立て受理→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30年9月26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さんが住宅ローン契約規定に同意しているとしても、B銀行が月中に適用金利が変更となる可能性について説明を行わなかった点につき、金融の専門家としての配慮が十分であったとはいえないことを指摘した。 その上で、あっせん委員会は、B銀行が本件に関し遺憾の意を表明する、との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30年12月19日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>30年度(あ)第34号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた金銭信託の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(80歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した金銭信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 私は、B銀行担当者から、本件商品は安全な商品であると勧誘され、購入するに至った。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 私は、B銀行担当者から本件商品の説明資料等を受け取っていない。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんに本件商品を紹介したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、保有金融資産、投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 30 年 10 月 5 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さんの保有金融資産等の確認が不十分であり、購入金額の多寡についても配慮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さんの損失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 30 年 12 月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第42号
申立ての概要	説明不十分で団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローンの債務免除要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私の亡父CがB銀行との間で締結していた住宅ローンの残債務について、本件ローンに附帯していた団体信用生命保険に係る説明が不十分であったことから、本件ローン債務の免除を求める。 ・ Cは本件ローン契約を締結後、78歳で死去し、私が本件ローン契約を相続したが、本件ローン契約に附帯していた本件団信の適用年齢が、被保険者が76歳となる誕生日の前日までとなっていたことから、本件団信が適用されなかったため、債務が残存することとなってしまった。 ・ Cは、B銀行担当者から、本件団信の適用年齢に係る説明を受けていないと思われることから、私が相続した本件ローンの残債務の免除を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件ローン契約は、約20年前のことであり、当時の契約者であるCさんも亡くなっていること及び当行担当者も退職していることから、詳細は不明である。 ・ しかし、本件ローンのように、最終返済期限前に団信信用生命保険が脱退となるといった特殊な取扱いをしている場合には、通常、顧客に説明を行っていることから、当行担当者は、Cさんに対して本件団信の適用期間について説明を行っていると思われる。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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 30 年 10 月 15 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件紛争の主な争点である本件ローン契約時における本件団信の説明内容について、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	30年度(あ)第72号
申立ての概要	不正にデビットカードが使用され、引き出された預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私が所持するB銀行のデビットカードが、海外のATMで不正に使用され被害を被ったことから、当該被害額の補償を求める。 ・ 私は、不正に現金が引き出された国へは行ったこともなく、また、現在に至るまで当該デビットカードは手元で保管しており、海外のATMは数回しか利用したことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行が本件ATM取引について調査したところ、本件ATM取引はAさんの暗証番号を使用して行われたものであることが判明しており、これは当行のデビットカード盗難補償規定の免責条項に該当する。 ・ また、デビットカード取引には預金者保護法の適用はないことから、当行はAさんの申出に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、当該デビットカードが偽造又は変造され他人に不正使用されたものかどうか、また、デビット用暗証番号を用いたデビットカードの使用であったのかどうかについて、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ることから、本件申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の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 30 年 11 月 5 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第81号
申立ての概要	不正にキャッシュカードが使用され、引き出された預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、宿泊していた海外のホテルにおいて、B銀行のキャッシュカード、現金、航空券等を盗まれ、不正な預金の払戻しやクレジットカードの不正使用等による損害を被った。 ・ 私は、諸事情により本件不正取引の証拠を全て紛失してしまった。 ・ 不正取引と疑われる取引を特定し調べるのはB銀行が行うべきことである。 ・ B銀行は、過去7年間にわたり賠償責任を果たさず、不誠実な態度を繰り返しており、預金者保護法の不履行がある。

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、本件キャッシュカードの不正使用と思われる取引を明確に示し、該当件数、被害金額を報告することを求めてきたが、Aさんから回答が得られないことから、補償請求に応じることができない。 ・ Aさんより、不正取引とする取引日と金額を明確にして本件不正出金被害の内容、状況の報告を受ければ、預金者保護法の要件を充足する場合には適切に補償する用意がある。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、Aさんが、「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」(「預金者保護法」)の不履行の解決を求めるとする事案であるが、同法5条1項に基づき金融機関に盗難キャッシュカードを用いて不正に払い戻された被害額の補てんを求めるためには、まず預金者であるAさんが具体的な被害金額を特定することが必要である(なお、クレジットカードの不正使用による被害については同法の適用はない。)ところ、Aさんがそれを行わず、当委員会に、各取引のうちいずれが不正な預金払戻しかを調査し、認定し得る権限や機能はないことから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及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 30 年 11 月 21 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第83号
申立ての概要	不適切な対応により生じた融資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) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私はB銀行との融資契約について、迂回融資や虚偽記載があったこと、返済条件等の変更が図られていたにもかかわらず失期条項を適用し保証会社の代位弁済を行い、不当な高金利での返済を迫られたこと、自宅の任意売却について合意があったにもかかわらず、強制競売にかけられたことから、損害が発生したため、当該損害の賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんの主張については、訴訟で終了(請求棄却)していること、融資時点の事実関係については20年以上も前のことであり詳細の確認は困難であること、代位弁済に関する交渉時の事実関係も訴訟手続で事実認定されており、それ以外の事実関係については10年以上前のことであり詳細の確認は困難であることから、当行はAさんの申し出に応じることができない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、Aさんが主張する紛争の原因となった事実のうち、判決による判断を経ている事実が一部あること、B銀行関連会社による代位弁済の事実以前の事実関係については、相当の年数が経過しており、

	<p>文書及び関係者の事情聴取による核心事実の確認が著しく困難であると見込まれること、Aさんの主張は結局のところ、AさんとB銀行らとの間の和解契約の内容及び同和解契約に至る交渉の経緯について法的評価を問うものであることから、業務規程 27 条(あっせん手続きを行わない場合)の1項2号(訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合)及び同5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及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)及び同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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 30 年 11 月 30 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	30年度(あ)第90号
申立ての概要	不適切な対応により負担させられた不動産鑑定書作成費用に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行に不動産鑑定書の提出を依頼され提出したにもかかわらず、実際には不要であったことから、不動産鑑定書の作成費用相当額の支払いを求め。 私は、住宅ローン審査のためB銀行担当者の誤った指示にもとづき、専門家に依頼のうえ不動産鑑定書を作成し、B銀行に提出した。 B銀行が誤った説明をしていなければ、私は不動産鑑定書を作成することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、Aさんの住宅ローン審査を行うに当たり、Aさんに対し不動産鑑定書の提出を依頼した事実はない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件申立ては、AさんがB銀行のローン審査を受けるに際して、B銀行担当者において不動産鑑定書が必要であるとの説明を行ったかが主要な争点となるところ、紛争解決に当たってはその確認が必要となるが、当事者から提出された書面、資料、証拠書類及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ことから、業務規程 27 条(あっせん手続きを行わない場合)の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 30 年 12 月 10 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第97号
申立ての概要	本人の同意なく第三者に漏えいされた個人情報に係る損害賠償請求

申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行で通帳を記帳したところ、印字不良があったため、B銀行に対し入出金明細を求めたが、拒絶された。その後、連絡なく自宅に入出金明細が同封された封筒が送付され、私の同居人により当該封筒が開封され、私の個人情報漏えいしたことから、慰謝料の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは、入出金明細が郵送されることを予期できる状況にあり、当行はAさんを宛名として同明細を送付したのであり、Aさんの同居人が開封することは通常想定されないものであることから、当行に責任はない。よって、当行はAさんの申出に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件申立ては、個人情報に関する書類である入出金明細の送付方法が適切であったかどうかの問題となるが、同事項は、もっぱらB銀行の経営方針に係わる事項であることから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の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 30 年 12 月 21 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30 年度(あ)第 100 号
申立ての概要	存在するはずの預金の払戻請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行の普通預金口座の通帳に記帳されている残高についての払戻しを求める。 本件預金口座の通帳には、昭和 50 年6月の預入時以降の記載は存在しない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 本件預金口座について、当行において調査を行ったものの、過去に行ったシステム更改時点で預金口座が存在していた記録が無いことから、その前に解約されたと考えられる。 本件預金口座に係る通帳の喪失届も提出されておらず、本件預金口座開設当時の元帳や以後の取引履歴・印鑑届等の証拠書類は保存期間を大幅に超過しており全て廃棄済みであるため、これ以上の調査は不可能である。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件申立ては、本件預金口座の預金が現在も存在しているか否かが紛争の核心となる事実であるところ、B銀行は同口座の存在を示す記録が無いと解約されたと考えられると主張しており、同口座の預金の存否について当事者間の主張が対立しているものの、本件預金口座開設から現在までに長期間が経過しており相手方の調査において同口座に関する資料等を確認することができない状況にあることからすると、業務規程 27 条(あっせん

	手続を行わない場合)の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30年12月12日付けであつせん手続を終了した。
--	--

以上