

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第18号
申立ての概要	説明不十分で弁済を迫られた金銭消費貸借契約に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、亡夫Cが連帯保証人兼物上保証人となっていた金銭消費貸借契約に係る保証債務について、B銀行担当者に指示されるがまま返済に係る手続きを行った後、保証協会による代位弁済が行われ、それまで説明を受けていなかった遅延損害金等を支払うこととなった。</li> <li>私は、B銀行担当者から、代位弁済の実行により遅延損害金等が発生すると説明を一切受けていないことから、これに係る損害の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cさんに係る本件債務をAさんが相続したことから、当行担当者はAさんに本件債務の返済を請求した。</li> <li>Aさんは、本件債務について、当行からの融資による返済を検討していたが、Aさんが負担が大きいと判断し融資を受けることを断念されたことから、当行は保証協会に代位弁済を請求することとなったものであり、代位弁済請求に至る一連の手續に不備はなかったと判断している。</li> <li>当行担当者は、Aさんに対して、遅延損害金等の発生について説明を行っており、説明内容に問題はなかった。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、2018年9月18日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに代位弁済請求に至った経緯及び遅延損害金等を含む保証協会への弁済内容について、より丁寧に説明した上で、Aさんの理解を確認すべきであったことを指摘した。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>2019年5月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(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	平成30年度(あ)第63号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> <li>・ B銀行の金融商品仲介により購入した仕組債の元本割れ相当額の損失補てんを求める。</li> <li>・ 私は、これまでB銀行で、投資信託、保険商品、仕組預金等のリスク商品を購入してきたが、本件商品は、B銀行担当者から夜遅くまで執拗に勧誘されたので購入せざるを得なかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者に対して、家を購入する希望がある旨伝えていたにもかかわらず、本件商品を購入させられた。</li> <li>・ B銀行担当者から、本件商品は満期前に中途解約したら大幅に損失が発生する商品であること、これまで購入した商品よりもリスク度合いが高いこと等について説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、当行で長年、複数のリスク商品を購入して相応の利益を得ているなか、これまでの商品の利益額に満足しておらず、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者が夜遅くまで執拗に勧誘した事実はない。</li> <li>・ 他のリスク商品販売時と同様、本件商品販売時も、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さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等や、それらの変更を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 家の購入希望については、漠然としたもので具体的な予定があるとは聞いていない。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年5月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第76号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(80歳台)

<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成年被後見人AがB銀行で保有していた預金について、Aの子であるCが不正に払戻しを行った。</li> <li>・ B銀行担当者はCの受領権限を疑うべき事情があったにもかかわらず、これを見落とし払戻しに応じた。</li> <li>・ B銀行が十分な確認を行ってれば、本件預金が払い戻されることはなかったことから、不正に払い戻された預金全額について返還を求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Cさんが以前からAさんの通帳、印鑑及びキャッシュカードを保有し、事実上Aさんの財産を管理していたこと、Cさんが以前からAさんの金を使っており、当行ATMを利用し、Aさんの口座からキャッシュカードで現金を引き出していたこと等を把握しており、この点を踏まえれば、CさんはAさんからAさんの財産を管理処分する包括的な代理権を授けられていたものであり、本件預金の払戻しは正当な権限者への払戻しであるといえる。</li> <li>・ 当行担当者は、本件預金の払戻しについて、Cさんから提示されたAさん及びCさんの本人確認資料をもとに本人確認を行い、AさんとCさんの住所が同一であること等を確認しており、当行の手續に問題はなかったと判断している。</li> </ul>
<p>あっせん 手續の結果</p>	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年2月12日、Aさんの成年後見人とB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行の主張からは、AさんがCさんに対し本件払戻しを含むAさんの財産を管理処分する包括的な代理権を与えていたことについて立証責任を果たしているとはいえないこと、本件預金の払戻し手續において、預金名義人本人に直接確認する等、慎重な対応を行うことがより望ましく、また、払戻請求書の印影とAさんの届出印との照合にとどまらず払戻金の使途等について確認することがより適切であったことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2019年5月20日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>平成30年度(あ)第94号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で支払わ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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>法人</p>
<p>申立人(A社)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社がB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に関して、繰上返済を行った際に支払った手数料を返還することを求める。</li> <li>・ 当社は、本件契約締結時、B銀行担当者から繰上返済に際して発生する手数料に係る説明を受けていない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社が過去に繰上返済を行った際に、繰上返済手数料を請求されたことはなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、A社に対し、繰上返済に際して発生する手数料につき、本件契約等の締結に先立って口頭で説明を行っているほか、契約締結当日にも説明を行った上で繰上返済に係る特約書に記名押印を受けている。</li> <li>・ ただし、A社の借入額を基にした具体的な金額例の説明はしていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年2月5日、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、B銀行に対し、A社の実際の借入金額を用いて繰上返済手数料に係る説明を行っていないことからすれば、繰上返済手数料がどの程度の金額になるのかを理解できていなかった疑いが残ることを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社に解決金を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>・ 2019年4月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第115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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で締結した投資一任契約に係る損害の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件契約のメリットばかりを強調した説明を受け、B銀行担当者を信用して、契約するに至った。</li> <li>・ 私は、本件契約締結以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、本件契約と異なる商品であったことから、本件契約のリスクについては理解していなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、元本割れリスクの説明は受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件契約を提案したところ、Aさんが契約を希望したため、契約するに至った。</li> <li>・ 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さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件契約の締結に問題はなかったと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件契約の内容、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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年3月</li> </ul>

	<p>18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"> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件契約の説明時におけるリスクに係る説明が不十分であった疑いが残ること、Aさんのリスク資産比率の検証が十分であったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2019年6月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	平成30年度(あ)第145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"> <li>・ B銀行との間で締結していた住宅ローンについて、本件ローン契約時において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。</li> <li>・ 私は、本件ローン契約を締結後、病気を発症して高度障害状態となってしまったことから、本件ローン契約に附帯していた本件団信の保険金をB銀行経由で保険会社に申請したものの、私の状態では保険金の支払いはできないとの回答があり、本件ローンの債務が残存することとなってしまった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件団信の高度障害に係る説明を受けていない。</li> <li>・ もし、B銀行担当者から高度障害に係る説明を受けていれば、他の保険に加入することでこのようなリスクを避けられたのであるから、本件ローンの残債務の免除を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、本件ローン契約時にAさんに対し、本件団信の支払い条件を記載した告知書について説明し、Aさんも内容を確認した上で加入している。</li> <li>・ 本件団信の保険契約者兼保険金受取人は当行であるため、Aさんから依頼を受け、当行から保険会社に対して保険金の申請をしたものの、保険会社が支払事由に該当しないものと判断したものである。</li> <li>・ 当行は保険会社に対して、本件団信の契約の範囲内でなすべきことは行っており、また、Aさんに対しては、当行から保険会社に問い合わせた内容に対する回答やその説明を丁寧に行っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年5月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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</li> </ul>



	った。
--	-----

事案番号	平成30年度(あ)第169号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく払い戻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"> <li>・ B銀行に預入していた預金が、私の母C及び娘Dによって払い戻された。</li> <li>・ B銀行は、十分な確認手続を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、所定の確認手続を行った上で、本件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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年6月13日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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、及び利害関係者が関与した上で公権的判断を得ない限り過失認定を受け入れることはできないとB銀行が主張したことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第170号
申立ての概要	審査承認を受けていたのに融資が実行されなかった住宅ローン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"> <li>・ 私は、B銀行から住宅ローン本審査の承認を受け、物件の売買やリフォームの手配等をしたが、承認の条件である物件の建築確認及び建物変更登記ができないことを理由に、融資を断られた。ついては、手配時に発生した仲介手数料、手付金等の損害金の支払を求める。</li> <li>・ 住宅ローン申込時にB銀行に提出したリフォーム後の図面の床面積が誤っており、改めて計算すると、リフォーム前とリフォーム後の床面積は同一であったため、このリフォームは「改築」には当たらず、役所・リフォーム会社から建築確認申請も建物変更登記もできないとの連絡を受けた。このため、B銀行に融資条件から建築確認等を外してほしいと依頼したが、応じてもらえなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんから住宅ローンの申込みを受けた対象物件は、容積率の制限をオーバーしている疑いが濃厚であったところ、リフォームにより容積率オーバーが解消するとのことであったので、建築確認を受けて建築基準関係法令の適合性が公的に確認されること、及び必要な登記変更を行うことを条件に融資を</li> </ul>

	承認した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>その後、Aさんから建築確認を融資条件から外してほしいとの依頼があったが、保証会社と連携して検討した結果、建築確認等を受けられない場合には、建築基準法違反の物件となる疑いを払拭できないため、条件から外すことはできないと判断し、Aさんからの要請を謝絶した。</li> <li>なお、Aさんには融資条件が満たされるのであれば、融資を履行すると伝えている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<b>【申立て不受理】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員会は、本件はAさんへの住宅ローン融資実行に当たり、B銀行の融資条件を満たしていないことを理由に謝絶するものであるから、「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」16条3項2号にいう「融資申込みや条件変更等が審査の結果断られた事案」に該当し、その結果、「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」27条(あっせん手続を行わない場合)の1項6号にいう「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2019年5月16日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	平成31年度(あ)第3号
申立ての概要	払戻しを拒絶された預金の払戻請求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社は、適格退職年金制度の廃止に伴い、貢献功労金という社内の退職金制度を設け、B銀行に従業員それぞれの個人名義の預金口座を開設し、当該口座に積み立てていた。</li> <li>当該口座の通帳と届出印は当社ですべて保管しており、そのことは従業員も了解している。</li> <li>当該退職金制度においては、懲戒解雇処分となった従業員は、当該口座に積み立てられた預金を受領する権利を失う旨の規定があることから、当該従業員の当該預金については当社に帰属するので、その払戻しを求めたところ、B銀行は、当該口座は個人名義の口座であり、本人以外からの払戻しはできないとして拒絶した。B銀行は当社の当該払戻請求に応じるべきである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行は、A社から、社内の退職金制度について説明をされておらず、当該制度の仕組みや規定等については把握していない。</li> <li>当行としてはA社が適格退職年金制度の廃止に伴い、個人資産の受け皿口座を設けたとの認識であることから、当該口座の預金の帰属はA社の従業員個人であり、名義人の本人確認と同意に基づき払い出しをすべきと考える。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立て不受理】</b>

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件は、①貢献功労金が積み立てられていた個人名義の普通預金口座の預金の帰属主体(預金者)、②懲戒解雇処分において「懲戒解雇事由に該当する行為は貢献功労金の支払を受ける権利を失う」旨の規定を適用することの有効性等が争点になるものと考えられる。これらの争点を判断するに当たっては、文書や関係者の供述等に対する証拠調べを実施し、具体的事実を認定することが必要になると考えられるところ、あっせん手続においてそのような証拠調べを実施することはできないことから、本件は業務規程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2019年6月18日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>
-------	--

事案番号	平成31年度(あ)第5号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく払戻された預金の返還要求
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"> <li>・ B銀行に預入していた子Cの預金が、私とCに無断で別居中であるCの父Dによって解約され払い戻された。</li> <li>・ 払戻し時点では、親権の行使は私とDが共同で行わなければならないため、Dの単独で行った解約等は無効であるので、払い戻された預金の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件預金の口座開設はDさんが単独で行っており、当行は、その後の預入や通帳等の管理もDさんが行っていたと考えていること、及び別居の事実等、Aさんが本件預金の払戻しに同意していないことを窺わせるような事情もなく、所定の確認手続を行った上で、払戻しに応じているため、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>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件申立ての可否を検討するに当たっては、本件預金の権利の帰属やB銀行による払戻しがいわゆる表見法理により有効となるか否か等について詳細な確認が必要となり、そのためには本手続の当事者ではない関係者からの事情聴取等が必要となるところ、紛争解決手続においてこれらを行うことは難しいため、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2019年6月18日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	平成31年度(あ)第8号
------	--------------



申立ての概要	説明不十分で預入させられた普通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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行にてカード保有者には普通預金の金利が優遇されるキャンペーンを行っていることを知り、B銀行を往訪して普通預金口座を開設、カードを作成し、開設後数回に分けて当該口座へ入金した。</li> <li>・ その後、何も知らされないまま、B銀行がカード保有者の特典制度を改定したことで、私は普通預金の金利優遇の対象外となっていました。</li> <li>・ 口座開設時において、B銀行担当者から特典制度に係る詳細な説明を受けていないこと、制度変更時においても通知がなかったこと、本件について納得のいく回答がなされていないこと等から、得られなかった利息額の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、普通預金規定において利率は金融情勢に応じて変更する旨を定めており、Aさんはその規定に同意の上、預入をしているのであるからAさんには損害が発生していない。</li> <li>・ 優遇措置を見直したり、利率を金融情勢に応じて変更したりすることは当行の経営方針によるものである。</li> <li>・ 制度改定時にその対象となるすべての顧客に対してダイレクトメールで通知することは行っていなかったが、ホームページ等で案内をしている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、普通預金開設時の規定の内容の説明は、預金規定の交付をもってされ、個別の条項についての口頭での詳細な説明は必ずしもなされないことは一般的な取扱いの範囲内の事柄であること、また、普通預金の利息が変更された場合に、預金者に個別の通知は必ずしもされないことも一般的な取扱いであるところ、本件におけるB銀行の預金開設時及び利息変更時の対応は、金融機関の一般的な取扱いの範囲内のものと判断され、違法、不当なものとは判断できないことから、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、紛争解決手続き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2019年6月24日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上