

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第156号
申立ての概要	住宅ローンの残債に係る不適切な説明により希望価格で売却できなかった住宅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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行を通じて借り入れた住宅ローンについて、対象住宅の売却を検討していたことから、B銀行担当者に対し残高証明書の発行を依頼し、交付を受けた。 ・ 私は、その残高を踏まえて当該住宅の売出価格を設定したが、住宅の売買契約書の締結後、決済日の直前になって、妻Cとの連帯債務となっている住宅ローンの残高があることを伝えられた。 ・ Cとの連帯債務となっている分についても説明を受けていれば、その残高を踏まえて本件住宅の売出価格を決定していたはずであり、また、売却自体を見送って当該住宅に居住し続けるという選択も考えられた。そのような選択の機会を奪われ、その結果、本来売却すべき価格で売却できなかったことから、相手方に対して相応の損害賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから住宅ローンの残高に係る残高証明書の発行依頼を受けた際に、Aさんが主債務者となっている住宅ローンに係る残高証明書を交付した。 ・ その際、Aさんから、Aさんが連帯債務となっているCさんの住宅ローンに係る残高証明書の発行依頼は受けていない。また、Aさんから当該住宅ローンに係る言及もなかった。 ・ その後、Aさんの住宅ローンの繰上返済を行った際に、Aさんが連帯債務として契約している住宅ローンがあることが判明したことから、その旨をAさんに説明した。 ・ 当行担当者がAさんから残高証明書の発行依頼を受け、照会システムにかけたところ、Aさんが主債務者となっている住宅ローンはヒットしたものの、Aさんが連帯債務者として登録されている住宅ローンはシステム上の制約もありヒットしなかったものである。
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、2019年8月

(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>27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、Aさんの住宅ローンの残高照会に係る対応が十分では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。 ・ 2019年10月31日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(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及び投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> ・ B銀行の紹介でC証券会社から購入した外貨建て債券及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は当初、B銀行担当者から、B銀行が取り扱う投資信託の説明を受けていたが、その流れで、C社取扱いの本件各商品を提案され、元本割れリスクのない商品であるとの説明を受けたことから、購入した。 ・ 私とC社との面談にはB銀行担当者が同席して、B銀行の支店で行われ、私には本件商品がC社の取扱商品であるとの認識はなかった。また、B銀行担当者から安全な商品であるとの説明がなければ購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに当行で取り扱っている運用商品を説明する過程で、AさんがC社が提供する運用商品へ興味を示したため、C社への紹介も可能であると伝えたところ、Aさんが希望したことから、C社へ案内した。 ・ 当行担当者は、C社紹介に先立ち、Aさんからの聴取等により、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、C社への紹介に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件各商品の勧誘や説明を一切行っていない。また、契約はAさんとC社との間で締結されたものであり、当行は関与していない。したがって、Aさんは本件各商品がC社の取扱商品であることは十分理解できてい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、2019年9月3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さんが本件各商品を購入する際に、それらがC社の取扱商品であることの説明が十分であったとまで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Aさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

	<p>ん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したため、あっせん成立となった。 ・ 2019年11月18日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第10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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入をしていた亡父Cの預金が、権利を有しない親族Dによって払い戻された。 ・ Dは、入院中のCの医療費等の支払に要するとして、B銀行において、Cの委任状なしに、預金を払い戻した。 ・ B銀行はDの払戻し権限の有無を十分に確認せずに本件預金の払戻しに応じたのであるから、B銀行に対し不正に払い戻された預金の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Dさんから入院中のCさんの医療費等の支払に要すると聞き、DさんにCさんの口座から出金する権限があるものと判断して払戻しに応じた。 ・ Dさんに預金の払戻しを委任する旨の連絡が事前にCさんからあったことから、当行担当者は、本件預金の払戻しに応じたものであり、当行の手続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、2019年9月27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、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、2019年10月31日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第11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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入をしていた亡父Cの預金が、権利を有しない親族Dによって払い戻された。 ・ Dは、入院中のCの医療費等の支払に要するとして、B銀行において、Cの委任状なしに、預金を払い戻した。 ・ B銀行はDの払戻し権限の有無を十分に確認せずに本件預金の払戻しに応じたのであるから、B銀行に対し不正に払い戻された預金の支払を求める。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Dさんから入院中のCさんの医療費等の支払に要すると聞き、Cさん

(B銀行)の見解	<p>の委任状の提示を受け、DさんにCさんの口座から出金する権限があるものと判断して払戻しに応じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 本件預金の払戻しについて、当行担当者は、委任状の印影と届出印との照合を行っており、Dさんから提示された本人確認資料をもとに本人確認も行っていることから、当行の手続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、2019年9月27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、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、2019年10月31日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和元年度(あ)第24号
申立ての概要	不十分な説明で余分に支払うこととなった住宅ローン利息相当額等の支払請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行で住宅ローンを契約する際、B銀行担当者から、1円単位で返済額を決めて繰上返済をすることができるとの説明を受けた。 私は、返済期間を短縮する繰上返済を望んでおり、B銀行担当者にもその旨を伝えていた。 私は、住宅ローンを契約後、繰上返済を申請したが、実際には1円単位で返済額を決めることはできなかった。希望する金額を繰上返済できなかったことから、多く負担することとなった利息相当額等の支払を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行住宅ローンの繰上返済には、返済期間は変えずに毎月の返済額を減らす方式と返済期間を短縮する方式の2つの方式がある。 当行担当者は、Aさんの依頼を受けた不動産会社社員から、当行住宅ローンの繰上返済の条件が記載された資料の確認を依頼された。同資料には1円から繰上返済することが可能と記載されていたが、返済期間は変えずに毎月の返済額を減らす方式では可能であることから、記載内容に誤りはない旨回答した。 当行担当者は、Aさんが返済期間を短縮する繰上返済を希望していることは把握していなかった。また、同方式において、1円単位で返済額を決めて繰上返済できるという誤った説明はしていない。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年10月25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、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	令和元年度(あ)第26号
申立ての概要	不正に使用されたデビットカードの損害賠償請求
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、電車内で寝ていた際にB銀行が発行したデビットカードが入っている財布を鞆ごと盗まれ、第三者に不正に使用されて品物を購入されてしまった。 私は、B銀行に対して不正使用の補償申請をしたが拒否されたので、被害額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは、カードを盗取された際の状況を覚えていないほど酒に酔っており、カードの管理に関する注意義務が著しく欠けていて、Aさんに重大な過失があると言わざるを得ない。 カード使用時に行う署名または暗証番号による本人確認は、加盟店が責任をもって行うこととしており、カード発行会社である当行は責任を負わない。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年10月17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、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	令和元年度(あ)第43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の金利変更要求
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"> 私は、地元で自宅購入のためにB銀行との間で住宅ローン契約①を締結していたが、後に、都心に自宅を購入するため別途住宅ローン契約②を締結した際に、当初の住宅ローン契約①が金利の高い他のローン契約③に変更された。 その後、地元に戻ることとなり、都心の自宅を売却して住宅ローン契約②は完済したにもかかわらず、B銀行から、変更後のローン契約③は金利の低い住宅ローン契約①に戻すことはできないと言われ、高い金利が適用され続けている。 ローン契約③に変更した際、B銀行担当者から、変更後のローン契約③が住宅ローンではないことや、住宅ローンに戻すことができないことの説明を受けていない。 このため、B銀行に対し、変更後のローン契約③に住宅ローン金利を適用することを求める。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、住宅ローンを利用中の顧客が、居住のために新たに2件目の住宅を

(B銀行)の見解	<p>購入する場合、利用中の住宅ローン契約を他のローン契約に変更することを条件に、新たに住宅ローンを受け付けており、その旨をAさんに説明した上で新たな住宅ローン契約②を締結した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、ローン契約③への変更の際に、改めて住宅ローンとすることができない旨を説明してはいないが、Aさんから今後は都心に居住して地元の物件には居住しない旨を聴取していたことから、当行に説明義務はなかったと認識している。
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、本件申立てについて、AさんとB銀行の間に、対象物件がAさんの実需用となるのを条件に、変更後のローン契約③の金利を住宅ローンの金利に変更することが合意されていたかに関する詳細な事実確認が必要となるが、各ローン契約の契約書等を確認した上であっても、証拠により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 11 月 22 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第 45 号
申立ての概要	解除された遺産整理委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) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、亡夫の遺産整理に関する委任契約をB銀行と締結したが、遺産分割協議書の作成が大幅に遅延していたことから苦情を申し出た。これに対して、適切な対応がなされなかったばかりか、B銀行から一方的に同委任契約を解除された。 ・ 私は、相続税の申告が不要かどうか、それを証する書面をB銀行に求めたが、B銀行からは提出されなかった。 ・ 被相続人の貸金庫を開扉したが、格納物の返還を受けていない。 ・ 同委任契約に基づき、B銀行に対して支払った費用等、損害金の補てんを求め。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、委任契約に基づき、被相続人の財産目録等を作成し、Aさんの意向にそった種々の遺産分割協議書案を複数回にわたり作成するなど、遺産整理業務を適切に遂行してきた。 ・ 相続税申告の要否については、Aさんに複数回提出している遺産分割協議書及び財産目録により判断可能である。 ・ 当行は、Aさん立ち会いの下に貸金庫を開扉しており、格納物は全てAさんに渡し、当該受領書も受け取っている。

	<ul style="list-style-type: none"> この間 Aさんからは、遺産整理業務の範囲外の事柄について、再三にわたり調査依頼や問合せがあり、当行はその都度、でき得る限り対応・回答してきたが、当該業務範囲外の事項について、Aさんの了解を得ることができない状況が続き、遺産分割協議書の調印に至るのは困難と判断したことから、委任契約を解除したものであり、要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件申立ての当否を検討するに当たって、貸金庫格納物の返還の有無等には厳密な事実確認が必要となるが、当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及びその後の事情聴取等によって紛争の核心となる事実確認をすることは著しく困難であり、他方、B銀行による委任契約の解除は、個別銀行の経営方針に係わる事項である等、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)または同項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 2019 年 10 月 2 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第 51 号
申立ての概要	同意なく漏洩された個人情報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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行の従業員であり、労働者災害補償保険の給付を申請した。 私が申請した労働者災害補償保険給付に関して、B銀行は労働基準監督署の求めに応じて、私の業務内容や面談状況等が記載された書面を送付したが、同書面には私の要配慮個人情報が記載されていた。 B銀行が労働基準監督署に提出した書面は違法な様式にもとづくものであり、また私の同意なく提出していることから、B銀行に対して損害賠償等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、労働者災害補償保険法の規定にもとづき、労働基準監督署に書類を提出したもので、Aさんの同意は不要であり、個人情報保護法に違反するものではない。
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さんの労働者災害補償保険請求事案に関してB銀行が労働基準監督署に提出した書類が違法な様式であり、B銀行が書類を提出したことが個人情報保護法等に違反するとして、B銀行に損害賠償等を求める事案であるが、あっせん手続においてこれを確認することは著しく困難であるため、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10月4日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第54号
申立ての概要	借入金債務の不当な相殺の撤回等の要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社がB銀行に保有する預金に対し、取引先C社の当社に対する債権を保全するため仮差押決定がなされたことに伴い、当社のB銀行に対する借入金債務が銀行取引約定書に基づいて期限の利益を喪失し、B銀行が当社の預金債権との相殺処理を行った。 ・ 仮差押命令は仮の判断にすぎず、B銀行が当社の言い分も聞かずに当然に期限の利益を失ったが、この相殺処理は権利の乱用である。 ・ B銀行が行った相殺処理の撤回を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、仮差押決定正本を受領した翌日にA社代表取締役と面談をして、仮差押がなされた事情、C社との取引内容、A社の決算内容等を聴取し、A社代表取締役に対して相殺処理を行うことを電話連絡した上で、同処理を行った。 ・ 当行が相殺処理を撤回するか否か、本件貸金債権についての期限の利益を再度付与するかは、いずれも当行の経営方針や融資態度、取引方針に関わる事項である。
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、本件について、B銀行がA社との間の銀行取引約定書に基づき行った相殺処理を問題とするものだが、これはB銀行の経営方針や取引方針に関する事案に該当することから、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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2019年10月7日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第57号
申立ての概要	不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求
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"> ・ 私は、自宅に訪れていた知人Cに、財布からキャッシュカードを抜き取られ、ATMにおいて預金を引き出された。 ・ 私は、B銀行に対して、Cが引き出した私の預金の補てん要求をしたが拒否さ

	れた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Cさんは、Aさんの自宅に寝泊まりを繰り返していることから、Aさんの同居人に該当すると当行は判断した。 ・ 「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」において、不正な預金払出しが同居人により行われた場合は、補てんの除外対象と規定されていることから、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>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立てについて、C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」における同居人に該当するかの確認が必要となるところ、あっせん手続においてこれを確認することは著しく困難であるため、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10月30日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第61号
申立ての概要	不適切な対応により完済できなかった債務等の免除要求
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"> ・ 私の父CはB銀行から貸付を受けていたが、Cの死亡により、本件債務を連帯保証人である私が返済することとなった。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、本件債務の担保となっている土地を売却して返済に充当したい旨を相談したところ、B銀行担当者もそれを了承し、B銀行担当者から、私と私の兄弟が相続放棄する必要があるとの説明を受けたことから、相続放棄手続を行った。 ・ その後、担保となっている土地の売買の話が出た際に、Cの兄弟の相続放棄手続も必要であることが判明し、その結果、土地の売却手続は反故になってしまい、本件債務を完済することができなかった。 ・ B銀行担当者が本件債務の担保となっている土地の売却手続に至る過程で誤った説明をしたのであるから、本件債務等の免除を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者はAさんに対して、Aさんとその兄弟の相続放棄手続が必要である旨の説明・指示を行っていない。 ・ 当行担当者はAさんとの間で、担保となっている土地を売却して本件債務の返済に充てるとの合意をした事実はない。 ・ 担保不動産の売却は債務者及び連帯保証人らが借入債務弁済のために自ら主体的に行うものである。

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、次の2つの理由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10月30日付けであっせん手続を終了した。 <p>① B銀行は、弁護士や司法書士とは異なり、相続に関する法律の専門家ではないから、Aさん及びCさんとの契約上、担保不動産を売却するために必要な後順位の法定相続人も含めた相続放棄手続や相続財産管理人選任の申立手続まで指示することは求められていない。</p> <p>② 仮に、AさんとB銀行との間においてなされたとされるやりとりの際に、B銀行担当者からAさんに対し、相続放棄及び相続財産管理人選任に関して、事実と異なる誤った説明がなされていたとすれば、上記の契約責任とは別に、B銀行が不法行為責任を負う余地はあり得るものの、不法行為責任の有無を判断するためには、Aさんに対してなされた相手方の説明に関する詳細な事実確認が必要であり、紛争解決手続においてこれを行うことは著しく困難である。</p>
---------------	---

事案番号	令和元年度(あ)第73号
申立ての概要	融資が実行されなかった当座貸越契約に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社がB銀行との間で契約している当座貸越契約にもとづき、B銀行担当者に融資を申し込んだが、融資が実行されなかったことから、B銀行に対して損害賠償等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、A社からの融資申し出を受け、A社の状況等を総合的に判断した結果、融資を行わないこととした。 ・ 当座貸越契約について、当行は貸越極度額の範囲内で融資すべき義務を負っているものではない。
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、本件申立てについて、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11月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第83号
申立ての概要	不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求
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"> ・ 私は、自宅を訪れた見知らぬ者にB銀行で発行されたキャッシュカードを渡してしまったため、すぐにB銀行に電話をして、キャッシュカードを利用停止にするように依頼したが、十分な意思疎通ができず対応してもらえなかった。 ・ そこで、B銀行の支店を訪問して利用停止手続きをしてもらおうとしたが、往訪するまでの間に、何者かによって預金が不正に引き出されたことが判明した。 ・ B銀行がキャッシュカードの利用停止手続きの対応を迅速に取らなかったとして、私は、B銀行に対して、引き出された預金の補てん要求をしたが拒否された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからキャッシュカードを何者かに渡してしまった旨の連絡を受けたが、当初、Aさんから氏名等を明瞭に聴取できなかった。 ・ 当行で該当しそうな人物を検索した結果、Aさんと特定することができたが、すでに何者かにより預金が引き出されていた。 ・ 「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」において補償される預金払出しは、「盗取」されたキャッシュカードによるものであり、「詐取」されたキャッシュカードによるものは補償の対象ではない。
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、本件申立てについて、Aさんが自宅でキャッシュカードを「詐取」され、直ちにB銀行に電話をしたが十分な意思疎通ができず、何者かに不正に預金を引き出されたとして、B銀行に預金の補てんを求める事案であるが、「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」にもとづきB銀行に補てんを求めることができる場合に該当するかどうかは、Aさんがキャッシュカードを「盗取」されたのかどうか、その当時の状況等の詳細について確定することが必要であるところ、あっせん手続においてこれを確認することは著しく困難であるため、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、証拠書類等および事情聴取等によって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11月27日付けであっせん手続を終了した。

以上