

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021年度第2四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和2年度(あ)第124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(70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証券会社から複数回にわたって購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、C証券会社から本件商品を購入することは理解していたものの、商品の勧誘及び説明はB銀行担当者から受けたと記憶しており、B銀行担当者を全面的に信頼していたため購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者やC証券会社担当者から、本件商品の内容や元本割れリスクについて十分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、Aさんから資産運用の相談を受け、C証券会社への紹介を提案したところ、Aさんが希望したため、紹介するに至った。 ・ 当初、C証券会社がAさんに直接連絡し、何回か本件商品を販売しており、当行担当者はC証券会社とAさんとの取引に関与していなかったものの、Aさんが保有していた投資信託の運用状況が芳しくなかったことから、損失をいち早く回復できる可能性がある商品として、本件商品への乗換えを提案しており、乗換え前の商品よりもリスクの高い本件商品をAさんに販売したことは、望ましい提案ではなかった。 ・ 当行担当者は、C証券会社担当者による商品説明及び販売に先だって、Aさんに対し、本件商品の勧誘及び商品内容の説明を行ったことはあるが、その説明内容に問題はなかった。
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、2021年5月20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、Aさんが、保有していた低リスクとはいえない部類に属する商品が評価損を抱えていた状況において、さらに高リスクの本件商品の勧誘を行った点について、勧誘の在り方として適切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

(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>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ことから、あっせん成立となった。 ・ 2021年7月13日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第139号
申立ての概要	同意なく取り消された外国為替取引の有効性の確認要求
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"> ・ B銀行との間で行った外国為替取引について、有効に成立していることの確認を求める。 ・ 私は、B銀行のインターネットバンキングにより、B銀行が表示している為替レートにより取引を行ったが、この為替レートは市場実勢から乖離した為替レートが誤って表示されていたものとして、B銀行から本件取引の取消しを求められたが、私は表示された為替レートが誤ったものであることは全く知らず、為替レートの誤表示に関してはB銀行に重過失があるので、取消しには応じられない。 ・ 本件外国為替取引後、B銀行は、私に対して何らの説明をせずに、私の預金口座に取引制限を課し、私は当該預金口座を通じた取引ができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件外国為替取引に適用された為替レートは、当行が他社からの配信を受けて自動的に表示しているが、当該提供レートが誤っており、客観的な市場レートから乖離したレートが表示されたものであり、表示の錯誤に当たることから、当行は本件外国為替取引を取消し、原状回復を求めるものである。 ・ 当行は、誤ったレートで取得した外貨について、当該取得を奇貨として不適切な取引が行われることを回避するために取引制限を課したものであり、必要な措置と考えている。
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、2021年7月8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、他社から配信される為替レートを誤ったものであることを看過する等、銀行業務として適切な管理態勢がとられていたか疑問が残ること、Aさんの預金口座への取引制限が合理的な範囲であったかについて問題があること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年9月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第143号
申立ての概要	不適切な対応により損害を被った外貨送金に係る損害賠償請求

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銀行で外国債券の追加購入をしたいと思い、証券会社に保有している自己名義口座からB銀行の口座に外貨建てで送金をしたところ、B銀行に勝手に円転されてしまったため、円転された日及び円転されたことに気付いた日の為替レートにもとづく円転後の預金差額を損害賠償として求める。 私は、B銀行担当者に、本件送金は外国債券を追加購入する目的で送金する旨を伝えていたにもかかわらず、外貨で受取るための外貨送金手続の説明もなく、また、本件送金によって日本円に円転された事実を教えてもらえず、直ちに外貨を買い戻すことができなかつたことから損失が拡大した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、本件送金手続に何ら関与しておらず、Aさんが証券会社において自ら手続を行ったものである。 当行では、当行に開設された顧客口座宛に外貨送金があった場合、入金口座として外貨預金口座が指定されている場合には外貨のまま入金するが、Aさんは入金口座として円普通預金口座を指定されていたことから、公表相場で円転して入金したものである。 当行はAさんから特段の確認も求められていない中で、顧客口座への着金状況を逐一確認して顧客に説明したり状況を確認する義務までは負っていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→打切り】</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、2021年7月28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、2021年7月28日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第148号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた金銭信託の解約手数料相当額の補てん要求
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"> B銀行から購入した金銭信託の解約手数料相当額の補てんを求める。 私は、投資経験がなかったが、B銀行担当者から本件商品を勧められ、配当があり、B銀行が潰れない限り大丈夫であると言われたので元本が保証されているものと思い、購入するに至った。 私は、自宅に戻って本件商品のパンフレット等で商品内容を再度確認したところ、元本が保証されない商品であることが分かったので、本件商品を解約したところ、解約手数料が発生した。 私は、B銀行担当者から本件商品が元本保証ではないことの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さんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 本件商品の内容、元本割れリスク等については、所定の資料を用いて当行担当者から説明を行ったものの、説明内容や説明に用いた資料が十分でなかったことは認める。
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、2021年7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、B銀行に対して、投資経験のないAさんに対する本件商品の内容やリスクについて、Aさんが理解できるまでの説明が十分尽くされたのか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年9月14日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第9号
申立ての概要	不適切な対応で名義人に許可なく解約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社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入していた私名義の普通預金及び定期預金が、私の父Cが亡くなる直前に私の母や兄によって解約され、C名義の預金に入金されていたことが、Cが亡くなった後の相続手続で明らかとなった。 ・ これはCが私に贈与していた預金であり、B銀行は、預金の名義人である私に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。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、本件預金の真正な預金者はCさんであると判断し、Cさんの意思を確認したうえで解約・払戻しに応じたものである。 ・ 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。
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、本件預金がCさんの名義預金であるか、もしくはAさんへ贈与がなされたものかについて、その関係する各証拠によって事実の確認をすることは著しく困難であるほか、本件預金が解約されたことによりAさんに経済的損失が生じたともいえないことから、業務規程第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等、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)及び同項7号(経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、

	「適格性なし」として2021年7月15日付けであっせん手続を終了した。
--	-------------------------------------

事案番号	2021年度(あ)第10号
申立ての概要	不適切な方法で契約させられた無担保ローンについて支払った利息相当額の返還要求
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"> ・ 私がB銀行と締結した無担保ローンの契約について、B銀行に支払った利息全額の返還を求める。 ・ 本件融資は、私がB銀行から投資用不動産ローンの借入れを受けるに当たって、抱合せとして強要されたものであり、私にとって必要のない借入れであった。 ・ B銀行は、本件融資は不当な抱き合わせであったと認め、一定期間分の利息を返還するとしているが、不当であることを認めるのであれば、支払った利息全額を返還すべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんに対する本件融資が、Aさんへの投資用不動産ローンとの不当な抱合せであったことは認める。 ・ 当行としては、当人にとって不必要な融資であれば、当行が返済を阻害するなど、当該返済を阻害する特段の事由が無い限り、遅くとも借入れから一定期間以内には返済が可能だったと判断していることから、その一定期間内の利息分に限り当人に返還することとしている。
あっせん手続の結果	<p>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんからあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、2021年8月24日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2021年度(あ)第29号
申立ての概要	相続預金の払戻し要求
申立人の属性	個人(90歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私の被相続人である亡弟Cが生前保有していた普通預金口座について、本件口座がCの生前に解約・払戻し済みであることは理解しているものの、解約前に振り込まれた年金が払い戻されておらず、B銀行に保留されたままになっているので、その資金について、相続人である私に返還することを求める。 ・ B銀行に対し、本件年金が全額払戻しされていることを示す証拠の提出を求めたが、適切な回答を得ることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Cさんが生前保有していた本件口座は、Cさんが生前に解約の上、全額払戻し済みとなっているため、Aさんの申立てである相続による名義変更手続きを行うことは出来ない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ なお、当行はAさんの求めに応じ、本件口座の解約時の帳票や異動明細等を交付している。
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、本件申立ては、同口座が既に解約・払戻し済みであり、かつ、Aさんもそのことを自認していることが、申立書の記載から明らかである以上、普通預金の性質・仕組みからして、本件申立てはAさんに事実誤認があることが明らかであり、失当であるといわざるを得ないから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項8号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2021年8月20日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2021年度(あ)第39号
申立ての概要	不正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(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から発行を受けたデビットカードについて、第三者によって不正使用されたことから、被害額の補償を求める。 ・ 本件デビットカードは、一度も使用したことがなく、手元に保管しており、盗難等に遭ったこともない。したがって、本件不正使用が発生したのは、B銀行のセキュリティに問題があったためと考える。 ・ 私は、B銀行に対して不正使用の補償申請をしたが、本件デビットカードの裏面に設けられている署名欄に自署をしていなかったことを理由に拒否された。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件デビットカードに適用される利用規定において、第三者によるデビットカードの不正使用が発生した場合は、一定の条件の下で、不正使用によるカード利用者の損害を補償する旨を定めている。しかしながら、デビットカードに利用者自らの署名が行われていない状態で行われた使用による損害や当行が定める規定に違反したことにより生じた損害の場合には、補償をしないこととしている。
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、不正使用が発生した原因及び当該原因に係るB銀行の責任の有無については、あっせん手続の性質上、反対尋問を含む対審手続での証拠調べができず、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、B銀行が当該デビットカードの利用規定において、補償の条件をどのように定めるかについては、基本的にはB銀行の経営方針の問題であることから、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等、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 2021 年9月8日付けであっせん手続を終了した。

以 上