

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24 年度(あ)第 188 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(50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で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。</li> <li>・私は、B銀行と融資取引があったC社の代表者である。私は、B銀行担当者から本件商品を強く勧められたため、断りきれずB銀行との関係を考慮して購入した。</li> <li>・本件商品を購入した結果、私のリスク資産比率が非常に高くなった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品は購入後すぐに償還され利益を得ることができるとの説明を受けた。ただし、運用によっては長期間資金が固定化される可能性があること、中途解約する場合には多額の損失を被る可能性があることについては十分な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>・本件商品は、Aさんの希望を受けて当行担当者が提案したものである。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産については、一部推測した金額も含まれるものの当行預金及び年収等を確認しており、本件商品の販売に問題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、所定の資料を用いて本件商品の元本割れリスク及び長期間資金が固定化されるリスクがあること等を十分に説明しており、また、Aさんが商品内容を十分に理解していることを示す発言記録が残っていることからしても、説明方法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、平成 24 年 11 月 21 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さんの金融資産等の確認が不十分であったこと、本件商品のリスクをAさんが十分に理解できるまでの説明が行われたかどうか疑問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。</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>・平成 25 年 10 月 28 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	24年度(あ)第660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	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・当社は、リスク商品を購入した経験はあったものの、これまでリスク商品により損失を被ったことはなかった。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から、定期預金より利回りの良い商品であるとの説明を受け、本件商品の購入に至った。当社は、本件商品をリスク商品ではなく定期預金と同種の商品と認識していた。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から本件商品の内容及び元本割れリスクの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>・当行担当者がA社担当者に運用ニーズを確認し、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行は、A社には過去にリスク商品の購入経験があること、投資目的及び財務状況を確認し、本件商品の勧誘に問題ないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスクを説明しており、説明方法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、平成25年4月18日及び同年8月7日の両日、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銀行に対して、A社が本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたと言えないこと、A社の投資意向、投資目的の確認が十分とはいえないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社の損失の一部を負担する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>・平成25年12月17日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第661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	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から、定期預金より利回りの良い商品であるとの説明を受け、本件商品の購入に至った。当社は、B銀行担当者から本件商品の内容及び元本割れリスクの説明を受けておらず、本件商品をリスク商品ではなく定期預金と同種の商品と認識していた。</li> <li>・当社は、リスク商品を購入した経験はなく、本件商品の購入原資は余裕資金ではなかった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の説明等を受けたのは当社の社員ではなく、関連会社の社員であった。当該社員は本件商品の購入に関する権限を一切有していない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、A社担当者に運用ニーズを確認したところ、運用を希望する意向が示されたことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・A社自体にはリスク商品購入の経験はないものの、A社の関連法人は当行からリスク商品を購入した経験があり、A社はリスク商品に係る知識等を有していたことから、販売に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスクを説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、A社担当者が銀行取引の窓口担当者であり、本件商品の購入に関する権限を有していることを口頭で確認している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年4月 18 日及び同年8月7日の両日、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銀行に対して、A社が本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたと言えないこと、財務状況等について十分な検証を行ったか疑問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社の損失の一部を負担する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>・平成 25 年 12 月 17 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第765号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した複数の仕組債の元本割れ相当額の損失の補填を求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者に余裕資金の運用相談をしたところ、本件各商品を勧誘され、購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、運用期間中は本件各商品を売却することはできないとの説明を受けた。しかし、私は、当該説明を、本件各商品が早期償還されても当初設定された運用期間中は他の仕組債商品で運用を継続しなければならぬものと誤認した。</li> <li>・その結果、本件各商品が早期償還された際にも他の仕組債に次々と再投資し、損失を被ってしまった。</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さんから運用相談を受けたため、本件各商品を勧誘し、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、本件各商品は早期償還されることがあること、原則として運用期間中に売却はできないことを所定の資料にもとづき説明してい</li> </ul>

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、本件各商品が早期償還された場合に再投資をしなければならぬ旨の説明は行っておらず、販売方法には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、平成25年8月9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、あっせん成立の見込みがないことから、平成25年10月8日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第22号
申立ての概要	返済期限の説明を十分受けずに締結した当座貸越取引契約の返済期限延長要求等
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"> <li>・B銀行との間で締結した当座貸越取引契約の返済期限を延長することを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者の勧誘により本件契約を締結し、その融資金を原資に外貨預金を購入するに至った。</li> <li>・しかし、本件契約締結後、B銀行担当者から、B銀行では業務の見直しを行うこととなったことから、本件契約の返済期限の延長を行わず、本件契約の残債務を一括返済するよう要請された。</li> <li>・本件契約の締結に当たり、私は、B銀行担当者から返済期限についての説明を一切受けておらず、また、一括返済の要請はB銀行の事情によるものであるため、納得できない。</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さんに対し、本件契約の商品説明書及び契約書にもとづき本件契約の返済期限を含む契約内容について説明を行い、これらの書面をAさんに交付している。</li> <li>・Aさんは、本件契約の返済期限について、当行の判断により期限延長をしない可能性もあることが記載されている商品説明書を受け取っていること、Aさん自ら契約書等に署名をしていることから、本件契約の返済期限に係る事項を理解してい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、平成25年7月24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、本件契約の返済期限の延長についてはB銀行の個別の事情によるところが大きく、商品説明書および契約書の表記だけではAさんが理解できなかったとしてもやむを得ないと思われることを指摘した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、あっせん委員会は、本件契約に基づく融資金で購入した外貨預金によりAさんが被った損失の一部をB銀行が負担し、Aさんは本件契約を一括返済する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>・平成 25 年 10 月 4 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	25年度(あ)第41号
申立ての概要	窓口へ持ち込んだ現金の返還及び慰謝料等の支払要求
申立人の属性	個人(90歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行に口座開設のため現金を持参したところ、窓口で対応したB銀行担当者から現金が不足していると伝えられた。</li> <li>・B銀行は、私の面前ではなく、窓口の後方で持参した現金を確認しており、明らかにB銀行の現金確認方法が不適切である。</li> <li>・私は、B銀行から、私の認識している金額の預かり証を交付されたものの、B銀行の対応に納得がいけないことから、持ち込んだ現金の返還に加え、慰謝料等の支払いを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんが持参した現金をAさんの了解のもと窓口の後方で確認したところ、現金が不足していることが判明した。</li> <li>・しかし、Aさんの希望もあり、Aさんの認識している金額の預かり証を交付したことは事実ではあることから、預かり証記載の金額の返還には応じる用意がある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 8 月 8 日及び同年 9 月 12 日の両日、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、窓口での現金確認の方法に改善を要する点があったと認められること、現金が不足していたことを認識していたと主張しつつも、Aさんの主張する金額の預り証を交付している事実もあり、問題がなかったとはいえないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに現金を返還し、加えて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>・平成 25 年 12 月 11 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第85号
申立ての概要	誤った説明により選択した住宅ローンの繰上返済方法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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で住宅ローンの申込をした際、繰上返済方法を確認したところ、B銀行担当者から、毎月の返済額を減額する方法があるとの説明を受けたため、私は当</li> </ul>



	<p>該方法で繰上返済を申し込んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・しかし、後日、繰上返済の方法として、返済期間を短縮する方法もあり、当該方法であれば、総返済額が毎月の返済額を減額する方法よりも少なくなることが判明した。仮に当時、返済期間を短縮する方法もあるとの説明を受けていれば、私は当該方法を選択し、総返済額を減らすことができたはずである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから繰上返済方法の照会を受けた際、説明資料を用いて毎月の返済額を減額する方法、返済期間を短縮する方法があることについて十分な説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ただし、当行担当者は、Aさんに対し、毎月の返済額を減らす方法を勧めていたことは事実である。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 10 月 3 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、繰上返済方法についてAさんに誤解を生じさせるような説明がなされた疑いがあることを指摘した。</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>・平成 25 年 12 月 9 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第92号
申立ての概要	誤った説明により購入させられた仕組債の損失補てん要求
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"> <li>・B銀行で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。</li> <li>・私は、B銀行担当者に余裕資金の運用相談を行ったところ、本件商品を勧誘され、購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の約定日から3か月後に最初の早期償還評価日が到来する旨の説明を受けたことから、本件商品を購入した。</li> <li>・しかし、その後、早期償還評価日は1年後であることが判明した。早期償還評価日が1年後であれば、本件商品を購入していなかった。</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さんから余裕資金の運用相談を受けた際に、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の商品内容等について説明を行ったものの、早期償還評価日については誤った説明を行ったことは認める。</li> <li>・当行は、本件商品に係る損失の一部を負担する用意がある。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 10 月 17 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売において誤った説明が行われたことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、本件商品が初回早期償還評価日に償還されなかった場合には、本件商品を中途解約のうえ、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。</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>・平成 25 年 12 月 9 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	25年度(あ)第103号
申立ての概要	ATM利用手数料の返還請求等
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"> <li>・B銀行が、提携しているコンビニATMの払戻手数料を無断で有料化したことは不当であり、有料化以降に私が支払った払戻手数料の返還等を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行が提供していた提携先コンビニATMでの払戻手数料無料サービスについては、これを予告なく内容を変更することがあると、パンフレット等で明示していた。</li> <li>・また、当行はコンビニATMの払戻手数料が有料化されることについては、事前に新聞・コミュニティ紙等、様々な方法・手段を用いて公にしており、コンビニATMを利用する際にもその旨を画面表示させていた。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、B銀行の提携するコンビニATMでの払戻手数料について有料とするか無料とするかはB銀行の経営方針に関わる事柄であり、業務規程26条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)に該当することから、「適格性なし」として平成25年10月4日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第109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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の紹介でC証券会社から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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、「よい商品がある」として、C証券会社を紹介され、本件商品の提案を受け、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験があった。</li> <li>・私は、C証券会社担当者から説明を受けたものの、十分に商品内容を理解できなかったが、B銀行担当者を信頼していたため、そのまま購入手続を行った。本</li> </ul>

	件商品説明時に同席していたB銀行担当者から、本件商品が早期償還される旨の説明を受けた。
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さんが投資商品に興味を示したことから、Aさんに証券会社を紹介できることを案内したところ、Aさんが紹介を希望したため、C証券会社を紹介した。</li> <li>・当行担当者は、AさんにC証券会社担当者を紹介し、面談場所を提供していたに過ぎず、本件商品の説明には一切関与していない。当行担当者は、Aさんに対し、本件商品が早期償還されるとの断定的判断を提供していない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 11 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、あっせん成立の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	25年度(あ)第119号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金の返還要求
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"> <li>・B銀行の私名義の普通預金が他人によって払い戻されたため、預金相当額の返還を求める。</li> <li>・私は通帳と印鑑を紛失したため、本件預金の払戻停止を依頼したが、B銀行担当者は依頼に応じなかった。</li> <li>・後日、B銀行は十分な本人確認手続を行うことなく手続に応じたため、私の預金は他人によって払い戻されてしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は適正に対応したと認識しているが、本件預金の払戻手続からかなりの年数が経過していることから、当時の詳細な事実関係を調査・特定することは困難であり、対応できない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たっては、当該預金の払戻しに関する厳密な事実認定を行うことが必要となるが、こうした事実認定をあっせん委員会で行うことは困難であるため、業務規程 26 条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 25 年 10 月 4 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第127号
申立ての概要	預金通帳に記載されている残高の払戻要求
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"> <li>・私がB銀行に預け入れた預金の払戻しを求める。</li> <li>・私はB銀行の預金口座の解約の際に、通帳に記載されている残高の払戻しをB銀行に求めたところ、B銀行担当者から、通帳記載の残高の存在を確認できないため、通帳記載の残高での払戻しはできないとの回答を受けた。預金通帳に記載されている残高を払い戻してほしい。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件預金に係るAさんの取引明細等を確認したところ、預金通帳に記載されている取引以降にAさんが自動現金支払機で一部払戻しを行っており、通帳記載の残高と実際の残高の金額が相違していた。</li> <li>・本件預金口座の解約の際には、Aさんに対し、これらの事情を説明した上で、実際の残高を払い戻しており、Aさんの申し出には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、本件申立てについて、Aさんの預金残高の存否についての詳細な調査を行い、事実認定を行うことは困難であることから、業務規程 26 条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 25 年 10 月 17 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第129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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で私及び被相続人Cが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。</li> <li>・私及びCは、B銀行担当者から、本件商品は早期償還される可能性が高いと説明を受けたため、本件商品が短期間で償還される安全な商品だと考えて、購入するに至った。</li> <li>・私及びCは、本件商品に、元本割れリスクがあることをある程度理解していたが、B銀行担当者からは元本割れリスクが顕在化することはないとの説明を受けていた。</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さん及びCさんが記入した書面及び聴取により、Aさんらにリスク商品の購入経験があること、保有金融資産及び投資目的等を確認した上で、本件商品の勧誘を行い、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさん及びCさんに対して所定の資料を用いて本件商品の内容等を丁寧に説明している。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の元本割れリスクについて、Aさんが主張しているような断定的な判断の提供は行っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 12</li> </ul>

	<p>月 24 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	---

事案番号	25年度(あ)第134号
申立ての概要	誤操作により生じたカードローンの利息相当額の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、他行のATMで、B銀行のカードローン一体型のキャッシュカードを用いて預金の払戻しを行ったところ、私が認識しない間にカードローンを利用したことになっていた。</p> <p>・ATM操作時、ATMの画面にカードローンを利用する旨の注意喚起が表示されなかったため、カードローンを利用することについて認識できなかった。したがって、B銀行のシステムに問題があると考えている。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は他行におけるATMの操作画面の表示について関与することはできない。当行のシステムに問題はなく、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><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <p>・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25年12月27日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	25年度(あ)第142号
申立ての概要	融資の返済に係る銀行の対応に対する慰謝料請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行から事業資金を借入れていたが、返済が困難になり、返済条件の変更等を依頼したものの、B銀行はこれに応じなかったため、当該借入金を完済することとなった。</p> <p>・他の金融機関は返済条件を変更する等の救済策を講じていた中で、B銀行だけは応じてくれなかったのであるから、当該借入金の返済金額分を慰謝料として、B銀行が負担することを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんに対し、他の金融機関の肩代り資金、返済条件の変更及び私的整理に係る相談にも応じるなど、可能な限りの対応を行っており、当行の対応に問題はなかった。
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件は、B銀行のAさんに対する融資態度に対する不服に関する申立てであり、業務規程26条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態</p>

	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 25 年 11 月 20 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	25 年度(あ)第 143 号
申立ての概要	本人の同意なく第三者に漏洩された個人情報の回収要求
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"> <li>・B銀行は、私が被相続人の預金を払い戻して自分の口座に入金したことを、私の同意なくして他の相続人に開示した。</li> <li>・B銀行が漏洩した私の個人情報について、漏洩の理由を文書で回答すること及び漏洩された情報を回収することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、相続人の求めに応じて被相続人の預金取引記録を開示したものであり、問題はなかったと認識している。したがって、Aさんの要求に応えることはできない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件開示によりAさんに具体的損害が生じたというのは困難であり、また、当事者間の紛争を互譲によって解決するという当委員会の設置趣旨と本件申立てに係る紛争の事案の性質とが適合しないと解されることから、業務規程 26 条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 25 年 11 月 26 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25 年度(あ)第 146 号
申立ての概要	不当に相殺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"> <li>・B銀行が保証債務と相殺した私名義の預金の返還を求める。</li> <li>・私は、B銀行のC社に対する融資の保証人であり、C社は融資の返済に窮していたことから、B銀行は私の預金口座を拘束した上で、融資に係る保証債務と私の預金を相殺した。</li> <li>・しかし、当該相殺は、C社とB銀行との間で融資の返済に向けた協議を誠実に進めていた経緯を無視して行われており、不当なものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・C社に対する融資の返済に延滞が発生しており債権保全の必要があったことから、当行が保証債務とAさんの預金を相殺したことに何ら問題はなかったと認識している。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立不受理】</b>

手続の結果	<p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、当事者から提出される証拠書類や当事者双方に対する事情聴取によって、B銀行が行った相殺の有効性を判断する前提となる事実の確認が著しく困難であると考えられるから、業務規程 26 条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 25 年 11 月 15 日付けであっせん手続を終了した。</p>
-------	--

事案番号	25 年度(あ)第 147 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相当額の返還請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・これはB銀行のシステムの脆弱性が原因であるため、B銀行に対し、不正送金された預金相当額の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行のインターネットバンキングサービスにおけるシステムに何ら問題はないことから、Aさんの要求に応じることはできない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、インターネットバンキングサービスにおけるシステムが脆弱であったかどうかについて判断が必要であるところ、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程 26 条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 25 年 12 月4日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25 年度(あ)第 155 号
申立ての概要	不適切な対応により支払われたアパートローン金利の返還要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行担当者の対応が遅れたため、当初B銀行担当者から説明を受けていた金利でアパートローン契約を締結することができなかった。</p> <p>・その結果、当初説明を受けていた金利よりも高い金利で本件契約を締結することになってしまったことから、過剰に支払った金利の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、事前に本件契約の金利について説明したことは事実であるが、締結までには一定の時間がかかること、実際の金利は本件契約締結時のものとなることを説明しており、当行の対応に問題はなかったものと判断している。したがって、Aさんの要求には応じられない。</p>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、本件契約の締結に先立ち、当事者双方でなされた交渉経過に関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程 26 条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」として平成 25 年 12 月 11 日付けであっせん手続を終了した。</p>
---------------	--

以上