

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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 | 26年度(あ)第134号 |
| 申立ての概要 | 不十分な確認手続で不正に払い戻された預金の返還要求 |
| 申立人の属性 | 法人 |
| 申立人(A社)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社は、当社の従業員Cの内部犯罪に遭い、預金通帳及び口座届出印が盗まれ、B銀行に預入していた当社の預金が払い戻された。 ・当社は、本件預金の払戻当時、夏期休業中であり、そのことはB銀行にも伝えていた。休業中かつ当社の経理担当者とは異なる者による払戻請求であったにもかかわらず、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、払い戻された預金相当額の返還を求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社が夏期休業中であること、CさんがA社の通常の経理担当者とは異なることは認識していた。 ・このため、A社に連絡して確認しようとしたが、Cさんから、A社は今休業中のため、電話してもCさんの携帯電話に転送されるだけであるという説明があったので、A社への確認電話を行わなかった。 ・また、Cさんに対しては、払戻しの理由を確認し、併せて預金通帳、口座届出印、A社の署名判、Cさんの社員証等が確認できたことから、払戻権限について問題はないと判断し、本件預金の払戻しに応じた。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 27 年4月20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、B銀行に対して、本件預金の払戻当時の状況に鑑みれば、より丁寧な払戻権限の確認手続を行う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社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。 ・平成 27 年7月3日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|--------|-------------------------------------|
| 事案番号 | 26年度(あ)第182号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で締結させられたアパートローンに係る期限前弁済手数料の一部返 |

(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。

| | |
|---------------|--|
| | 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"> ・B銀行との間で締結したアパートローンについて、期限前弁済時に支払った手数料の一部返還を求める。 ・私は、本件契約を変動金利から固定金利に契約変更したが、その際にB銀行担当者から期限前弁済手数料について十分な説明を受けておらず、期限前弁済時に多額の手数料がかかることを理解していなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約を変動金利から固定金利に契約変更する際、Aさん及び連帯保証人に対し、期限前弁済手数料について所定の資料を用いて説明を行った上で、期限前弁済に関する特約書等に署名押印を受けている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→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27年7月6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 | 26年度(あ)第183号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で締結させられたアパートローンに係る期限前弁済手数料の一部返還要求 |
| 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"> ・B銀行との間で締結したアパートローンについて、期限前弁済時に支払った手数料の一部返還を求める。 ・私は、本件契約を変動金利から固定金利に契約変更したが、その際にB銀行担当者から期限前弁済手数料について十分な説明を受けておらず、期限前弁済時に多額の手数料がかかることを理解していなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約を変動金利から固定金利に契約変更する際、Aさん及び連帯保証人に対し、期限前弁済手数料について所定の資料を用いて説明を行った上で、期限前弁済に関する特約書等に署名押印を受けている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→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27年7月6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 | 26年度(あ)第184号 |
| 申立ての概要 | 相続手続の不備により過大に支払った相続税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)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で亡母の相続手続を行った際の、B銀行担当者の不適切な対応により、過大に相続税を賦課されてしまったことから、当該税金相当額の賠償を求める。 ・私は、B銀行にある亡母名義の預金が見つかったので、相続手続を行うためにB銀行を往訪した。その際に、税務署への申告に漏れがあるといけないため、他の亡母名義の預金の有無についても調査してほしい旨を述べたが、B銀行担当者は、亡母の相続預金の調査について一切案内しなかった。 ・その結果、他に亡母名義の預金があったにもかかわらず、その存在を把握できず、本来申告すべき相続預金について税務署への申告が漏れてしまい、過大に相続税を負担することになった。 ・B銀行担当者が、亡母の相続預金の調査について一切案内しなかったのは事務手続上のミスであり、問題があると考えている。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行では、一般に、相続預金の有無が不明の場合には、相続人に対し、相続預金の調査を案内している。 ・本件について、記録は残っていないものの、Aさんに対しても相続預金の調査は案内しているはずであり、Aさんから調査は不要である旨の意思表示がなされたために調査が行われなかったものと認識している。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→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27年7月7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、相続預金の調査についての案内方法が不十分であった可能性が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27年9月15日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|--------------|--|
| 事案番号 | 26年度(あ)第188号 |
| 申立ての概要 | 歩積両建が行われた金銭消費貸借契約に係る預金担保解除要求等 |
| 申立人の属性 | 法人 |
| 申立人(A社)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、融資実行日と同日に預金担保を差し入れた。これは実質的に歩積両建に当たり、預金担保によって不当に融資金の一部を拘束されていることから、無償での預金担保解除及び不当に拘束された預金について利息相当額の返還等を求める。 ・当社は、B銀行から融資を受けるに当たり、B銀行担当者から、定期預金を預け入れることが条件である旨を伝えられた。当時、当社は、事業に係る決済資金の需要があったことから、やむを得ずその条件を受け入れ、融資実行日と同日に定期預金を預け入れた。 |

| | |
|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・当社は、預け入れた定期預金について、満期が到来すれば解約できるものと認識していたが、当該定期預金は担保設定されており、解約できないことが判明した。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・A社との間で締結していた約定弁済方式の金銭消費貸借契約の返済期限が迫ったことから、A社と今後の融資について協議したところ、A社から期限一括弁済方式の融資を望む旨が示された。 ・期限一括弁済方式で融資を実行するには、A社の与信状況に鑑み、担保を設定する必要があったことから、当行はA社に対し、預金担保の設定を依頼し、A社の納得の下で、預金担保差入証の差入れを受け、本件契約の締結に至ったものである。 ・A社には、定期預金の担保設定の必要性については十分に説明していること、A社は他の多数の金融機関からも融資を受けており、当行は優越的地位になかったことなど、本件契約の締結に係る当行の対応に問題はなかったことから、A社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 27 年8月 18 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、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 | 26年度(あ)第198号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で不当に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 |
| 申立人の属性 | 個人(30歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の返還を求める。 ・本件契約には、担保不動産の売却代金により繰上返済を行った場合、繰上返済手数料は不要である旨の条項があった。このため、私は、本件契約の担保不動産を私が代表者を務める法人に売却し、その売却代金により本件契約の借入金を全額繰上返済することとした。 ・しかし、B銀行から、本件は当該条項が適用されないとの説明を受け、交渉を行ったが、解決に時間もかかることなどから、やむを得ず繰上返済手数料を支払った。 ・私は、本件契約の締結時に、B銀行から、形式的な契約内容の説明を受けたものの、私が代表者を務める法人に売却した場合には当該条項が適用されないとの説明は受けていない。また、契約書にもそのような記載はない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行では、担保不動産を売却した場合であっても、売却先が実質的に同一人格であり、形式的な名義変更を過ぎない場合等一定の事情が認められる場合に |

| | |
|---------------|--|
| | <p>は、繰上返済手数料が不要になる旨の条項には該当しないと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の事案ごとに当該条項の適否を説明することは困難であることから、本件契約の締結時にこの説明を行っていないことは事実であるが、当行担当者は、Aさんに対し、本件契約の繰上返済の相談を受けた際には十分に説明を行っており、当行の対応に問題はないと判断している。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→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27年8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、平成27年9月18日付けであっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 27年度(あ)第6号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応で解約させられたM&Aアドバイザリー業務委託契約に係る損害賠償請求 |
| 申立人の属性 | 法人 |
| 申立人(A社) の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社は、B銀行との間でM&Aアドバイザリー業務委託契約を締結し、着手金を支払った上で、M&Aの候補先企業としてC社の紹介を受けた。 ・その後、C社との交渉過程で、B銀行から、B銀行を介さずに直接C社と交渉するのであれば、M&Aが成立した際のB銀行への成功報酬支払は不要であるとの申出を受けたため、当社は本件契約を解約することとした。 ・しかし、後日、C社はM&Aの候補先企業として不適当な企業であることが判明した。 ・B銀行が、こうした不適当な企業を当社に紹介したことには問題があることから、本件契約について支払った着手金の返還を求める。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行が本件契約締結後、A社について調査を行ったところ、本件契約に係る業務を継続するのに適当でない事情が判明したため、A社との間で本件契約を合意解約した。A社が主張していることは事実と反する。 ・よって、本件契約の解約に至るまでの当行の対応に問題はないと認識していることから、A社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27年8月26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、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 | 27年度(あ)第9号 |
| 申立ての概要 | 金額不足で払い戻された預金の不足金額支払要求等 |
| 申立人の属性 | 個人(80歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | ・B銀行で預金を払い戻し、その現金を自宅に持ち帰って数え直したところ、金額が不足していたことから、不足金額の支払及び出金に利用された機器の調査を行うことを求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | ・当行は、Aさんが預金を払い戻した当日及び前日の勘定処理に問題がないこと、出金に利用した機器に異常がないことを確認した上で、詳細な調査結果をAさんに報告している。また、Aさんから払戻金の金額不足の申出があったのは、出金日から一週間以上経過した後であることを考慮すると、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 | 【申立不受理】 ・あっせん委員会は、本件申立ての解決に当たっては、出金時点において、Aさんが受領した払戻金の金額が不足していたかどうかに関する詳細な事実確認が必要となるが、当事者から提出される書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によってこれを行うことは著しく困難であることから、業務規程 27 条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 27 年7月6日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第15号 |
| 申立ての概要 | 説明なく代位弁済されたカードローンに係る代位弁済元利金等の支払要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | ・私は、平成3年ころに、私が経営する法人の事業資金融資をB銀行に申し入れたところ、B銀行担当者から、カードローン(個人借入れ)を締結し、当該借入金を事業資金に充てるよう指示を受けたため、本件契約を締結し、これまでに本件契約の利息として、借入金額の2倍以上の金額を支払ってきた。 ・平成 24 年になり、本件契約については、B銀行は保証会社から代位弁済を受け、私は、保証会社から代位弁済元利金及び損害金の支払請求を受けているが、私はB銀行から代位弁済については何ら説明を受けていない。 ・本件契約については、B銀行担当者から指示を受け締結したものであり、かつ、B銀行に対して長期間にわたり多額の利息を支払ってきたことから、B銀行が私に代わって、保証会社に対して代位弁済元利金及び損害金を支払うことを求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | ・当行では、Aさんから、平成3年ころにAさんが経営する法人の事業資金融資の相談を受けた記録はなく、当行担当者が、カードローンによる借入金を事業資金へ流用するよう勧めた事実もない。 ・本件の代位弁済は、Aさんが 20 年超にわたり、元金の返済を一度もしなかった |

| | |
|---------------|---|
| | 結果、契約にもとづき行われたものであり、また、代位弁済の手続については本件契約締結時に十分な説明を行っており、催告書も発送していることから、当行の対応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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争を解決するに当たっては、約 20 年前の本件契約締結当時のB銀行担当者の説明が争点となること、当時の具体的な事実経過を本あっせん手続において確認することは著しく困難であること、また、Aさんが、B銀行に対して長期間にわたり多額の利息を支払ったことを理由として、B銀行がAさんに代わって、代位弁済を行った保証会社に対して代位弁済元利金及び損害金を支払うことを求めている点については、明らかに失当であることから、業務規程 27 条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)及び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」として平成 27 年7月 13 日付けであっせん手続を終了した。</p> |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 27 年度(あ)第 17 号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた仕組債に係る損害賠償請求等 |
| 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"> ・B銀行の紹介でC証券会社から購入した仕組債に係る損害の賠償等を求める。 ・私は、B銀行担当者から、利回りのよい商品が募集されている旨の説明を受け、C証券会社を紹介され、C証券会社担当者から本件商品を勧誘された。 ・私は、B銀行担当者を信頼していたことから、本件商品を購入するに至ったが、投資経験のない私に、利回りのよい商品があるとしてC証券会社を紹介したB銀行担当者の行為には問題があると考えている。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、当行が証券会社を紹介する業務を行っていることを説明したところ、Aさんが証券会社の紹介を希望したため、C証券会社を紹介した。 ・当行担当者は、C証券会社の紹介に先立ち、申立人のニーズ、投資経験及び意向等を確認し、C証券会社を紹介することに問題はないと判断した。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理→あっせん打ち切り】</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 27 年9月 16 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、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。</p> |

| | |
|--------|-----------------------|
| 事案番号 | 27 年度(あ)第 22 号 |
| 申立ての概要 | 相続手続における銀行の対応に係る慰謝料請求 |

| | |
|---------------|---|
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・私の姉が相続人代表として、B銀行に対し、亡父の口座の解約手続を行ったところ、解約手続に相当な時間がかかり、B銀行の窓口で不適切な対応があったとのことであった。 ・私は、本件のB銀行の対応について、B銀行頭取宛てに抗議文書を3回送付したが、B銀行からは文書による回答はできないとの連絡があった。 ・顧客又はその関係者が文書にて行った苦情、意見、質問等に対し、公益性のある企業としては速やかに文書にて正式に回答すべきであると考えているが、B銀行から私の抗議文書に対する正式回答がないことから、一連のやりとりに係る費用及び精神的苦痛に対する慰謝料の支払を求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行では、相続手続に時間を要した点について、Aさんの姉にお詫びの書面を提出し、了解を得ている。 ・また、当行の窓口対応で不適切な対応があったことの確認はできなかったものの、不快な思いをさせてしまったことについてAさんの姉に謝罪し、了解を得ており、それ以上の対応は不要との回答も得ている。 ・当行は、本件の当事者であるAさんの姉に対し、上記のとおり真摯に対応し、了解を得ていることから、第三者であるAさんの要求には応じることはできない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ては、顧客又はその関係者が文書にて行った苦情、意見、質問等に対し、公益性のある企業としては速やかに文書にて正式回答すべきであるとの見解を前提とするものであるが、顧客等に対して文書による回答をするか否かは、専らB銀行における経営方針に関する事項であることから、業務規程 27 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 27 年8月6日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 27年度(あ)第24号 |
| 申立ての概要 | カードローン債務の有無の連絡漏れがあったことによる当該債務の不存在確認 |
| 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"> ・私は、B銀行との間で締結していた住宅ローンの一括弁済を申し入れた際に、その他の債務も全て弁済したい旨をB銀行担当者に伝え、B銀行担当者から提示された残債務の全額を支払った。 ・その後、B銀行との間で締結していたカードローンの保証会社から、債務の弁済が遅延しているとして、弁済の催告を受けた。 ・住宅ローンの一括弁済時に、全ての債務を弁済したい旨を伝えたにもかかわらず、本件契約の残債務の存在を伝えなかったのは、B銀行担当者のミスであるので、私が当該債務を履行する義務を負わないことの確認を求める。 |

| | |
|----------------|---|
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの意向は住宅ローンの一括返済をしたいというものであり、その他の債務の存否や額について問い合わせを受けたことや、返済の意向が示されたことはなかった。 ・住宅ローンの一括返済後、本件契約については延滞が発生したため、電話及び書面により延滞の解消を求めたが、Aさんがこれに応じなかったことから、当行は保証会社から代位返済を受けており、その旨をAさんに書面で通知している。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件については、AさんがB銀行に対し住宅ローンの一括返済を申し入れた際に、その他の債務も全て返済する旨の申出をしていたにもかかわらず、B銀行からその他の債務についての連絡がなかったために、返済が遅延し、保証会社から返済の催告を受けているため、当該債務が存在しないことの確認を求めるものであるが、本件の審議に当たっては、当事者双方の間でいかなるやりとりがなされたか等に関する詳細な事実確認が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることから、業務規程 27 条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27年8月12日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|----------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第28号 |
| 申立ての概要 | 不正使用されたデビットカードに係る補償請求 |
| 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"> ・B銀行で発行したデビットカードについて、不正にデビットカード取引が行われ被害を受けたことから、被害額の補償を求める。 ・本件取引は、当時私が滞在していない国で行われたが、私はデビットカードの暗証番号を他言したことはなく、デビットカードも自分で保管していた。 ・仮に本件取引が暗証番号を使用して引き出されたのであれば、暗証番号はB銀行から流出したものである。 ・私は、デビットカード取引を行った際に取引通知メールが送られるように登録していたが、本件取引については取引通知メールが送られてこなかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・本件取引は、暗証番号を使用して行われたものであり、当行のデビットカード規定の免責条項に該当することから、当行は補償義務を負わない。 ・当行では、暗証番号の漏えいに備え幾重ものセキュリティ策を講じている。 ・当行は、本件取引についても、取引通知メールを発信した履歴があることを確認している。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件を審議するためには、本件取引により不正に金員が引き出された際に暗証番号が使用されたか否か、暗証番号に関する情報がB銀行から流出したか否か、B銀行が本件取引が行われたことを通知するメールをAさ |

んに送付したか否かに関する詳細な事実を確認することが必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であること、また、Aさんの主張の趣旨を相当程度考慮したとしても、B銀行が主張するB銀行のデビットカード規定上の解釈と運用は経営方針に係わる事項であって、これを覆すだけの客観的根拠の探究を行った上で、規定そのものや運用にかかる妥当性の判断を行うことは極めて困難であることから、業務規程27条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)及び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えられる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成27年9月9日付けであっせん手続を終了した。

以 上