

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27年度(あ)第56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	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で締結したアパートローンを繰上返済する際に支払った期限前弁済手数料の返還を求める。 ・本件契約を固定金利で締結したが、その際、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、本件契約締結時、Aさんに対し、所定の資料を用いて、期限前弁済手数料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。
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28年2月10日、同年4月6日及び同年6月15日に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、本件契約の期限前弁済手数料についての説明及びAさんの理解度の確認が不十分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さんが支払った期限前弁済手数料の一部を返還する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28年8月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第95号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた外貨建て社債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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行から外貨建て社債を購入していたが、B銀行から本件商品の課税について、誤った説明を受けたことにより、売却時期を逸してしまった。本来売却するつもりであった時期の売却額と、実際の売却額との差額の支払を求める。 ・私は、本件商品の平成28年以降の課税上の取扱いについてB銀行担当者に相談したところ、本件商品を税制改正後の満期償還日まで保有した場合でも、受

(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>取額を円転しなければ課税されることはないとの説明を受けたので、売却せず外貨のまま満期まで保有することとし、別の運用に回すことを考えていた。</p> <p>・しかし、その後B銀行担当者から、説明に誤りがあり、実際には、円転しなくても、平成28年から本件商品は課税されることになるとの連絡を受けたので、私は本件商品を売却したが、もし当初から正しい説明を受けていれば、より円安の局面に売却できていたはずである。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・Aさんの主張のとおり、当行担当者がAさんに対し誤った説明を行ったことは認める。しかし、仮に当行担当者が正しい説明を行っていたとしても、Aさんが、より円安の局面に本件商品を売却していたかどうかは分からないので、当該金額を逸失利益として認めることはできない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</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28年5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、B銀行に対して、B銀行が正しい説明を行ったとしても、Aさんが主張している利益を得られていたと認めるのは困難であるものの、B銀行の誤った説明が、Aさんの本件商品の売却時期に影響を及ぼしていたことに鑑みれば、B銀行の対応が適切とはいえない面があったことを指摘した。</p> <p>・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> <p>・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。</p> <p>・平成28年7月11日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	27年度(あ)第97号
申立ての概要	不十分な遺産整理に関する委任契約に係る手数料の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行との間で締結した遺産整理に関する委任契約に係る手数料の返還を求める。</p> <p>・私は、配偶者が亡くなった際に、B銀行から遺産整理サービスを利用するよう強く勧められ、当該サービスの内容をよく理解できないまま本件契約を締結するに至った。</p> <p>・しかし、本件契約にもとづいてB銀行が作成した財産目録は、亡配偶者の遺産が全て網羅されているものでなく、相続手続に使うには不十分なものであった。また、B銀行には業務の遅滞があり、遺産整理の完了までに時間を要した。</p> <p>・このように不十分なサービスであったにもかかわらず、B銀行から不当に高額な手数料を支払わされた。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件契約の内容や高額な手数料がかかること等について説明を受けていない。</p>

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、亡くなった配偶者の遺産を整理したいとの意向を聴取し、本件契約を勧誘するに至った。 ・当行は、財産目録には調査対象外となる財産があることをAさんに説明している。また、業務が遅滞したのは、Aさん及び他の相続人の遺産分割協議に時間がかかったためであり、当行が遅滞させたものではない。 ・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業務内容及び手数料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。
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28年6月15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、本件契約の締結に至る経緯に関する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28年7月4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103号
申立ての概要	不十分な確認により払い戻された預金の返還請求
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"> ・私は、B銀行を往訪の上、私を相続人及び遺言執行者とする遺言書を提示し、相続預金の手続を依頼した。 ・しかし、書類上の不備があったため、後日、遺言書と併せて必要書類を窓口を持参したところ、B銀行からは、別の法定相続人であるCさんから、Cさんを遺言執行者とする遺言書を含めた必要書類の提出があり、先に手続を済ませたCさんに預金を払い戻したとの説明があった。 ・私の持っている遺言書はCさんの遺言書より日付が後であり、裁判所の検認を受けた正式なものであるにもかかわらず、Cさんからの無効な遺言書にもとづいて払戻しを行ったB銀行の対応には問題があることから、本件預金全額の支払を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんから相続預金の手続の依頼を受けたが、書類上の不備があり、再度の提出を依頼した。遺言書があることの認識はあったが、原本の提出は受けていなかった。 ・その後、Cさんという別の法定相続人から、Cさんを相続人及び遺言執行者とする遺言書の提出があったことから、当行はCさんに預金の払戻しを行った。確かに、Aさんから同様の手続の依頼があったことは事実であるが、当行としての手続に誤りはないことから支払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 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28年6月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行が同時期に同一の預金名義人に関する2件の相続手続を受け付けていることを認識していることを前提とし、法定相続人に対する払戻しについて、より慎重な対応が求められたことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに本件預金相当額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28年9月21日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	27年度(あ)第119号
申立ての概要	不適切な手続により入金が遅れた振込取引にかかる損害賠償請求
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"> ・株式の購入のため、B銀行のインターネットバンキングにより送金手続を行ったものの、B銀行の振込手続が遅れ、着金ができなかった。よって、購入時期が遅れたために当初購入できるはずの株式数が購入できなかったことによる損害の賠償を求める。 ・私は、株式購入のため、インターネットバンキングによる購入資金の振り込みを行ったところ、入金できなかった。そこで、B銀行に組戻しの処理を依頼したところ、B銀行からは、簡易な訂正手続で済むとのこと、その指示どおりに訂正の手続を行った。 ・しかし、B銀行の指示する訂正手続では入金ができず、結局組戻し手続を行うこととなり、結局入金が1日遅れてしまった。その1日の間に、株価が上昇してしまい、予定していた株式数が購入できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの送金が完了しなかったのは、振込依頼人名相違による記載ミスであったことから、当行担当者は、手数料のかからない訂正手続が可能かどうか、被仕向銀行に取扱方法を確認したところ、被仕向銀行から、振込依頼人名訂正の手続で足りるとの回答を得たことから、その旨を申立人に伝えたにすぎない。よって、当行の対応に問題はなかったものと判断している。
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28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、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121号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約の期限前完済に伴う違約金の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)

申立人(Aさん)の申出内容	<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、期限前完済に伴い支払った違約金の返還を求める。 ・私は、本件契約締結時、B銀行担当者から、期限前完済を行う際に発生する違約金について全く説明を受けていなかったが、借換えを実行するために違約金を支払わざるを得なかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約締結時、Aさん及び連帯保証人に対し、所定の資料を用いて、期限前完済を行う際に発生する違約金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。
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28年7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、本件紛争の争点である期限前完済に伴う違約金に関する説明の有無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122号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る期限前弁済手数料の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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、期限前弁済時に支払った手数料の返還を求める。 ・私は、本件契約締結時、B銀行担当者から、期限前弁済手数料について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認識していなかった。 ・また、B銀行担当者からは固定金利を前提とした提案しか受けおらず、期限前弁済手数料が生じない変動金利などの提案は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約締結時、Aさんに対し、所定の書面を用いて期限前弁済手数料について十分な説明を行っており、Aさんから当該書面に署名押印も受けていることから、説明内容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、変動金利を含む複数のパターンを提案しており、Aさんから固定金利を希望する旨を聴取している。
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28年8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、本件紛争の主な争点である期限前弁済手数料に関する説明の有無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123号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る期限前弁済手数料の返還要求
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"> ・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約の期限前弁済時に支払った手数料の返還を求める。 ・私は、本件契約締結時、B銀行担当者から期限前弁済手数料について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認識していなかった。また、期限前弁済手数料のかからない変動金利の貸付についての説明も一切受けていない。 ・B銀行は私が親族のCに契約締結権限を委任したと主張しているが、そのような事実はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件契約締結時、Aさん及びAさんから委任を受けたCさんに対し、所定の書面を用いて期限前弁済手数料について十分な説明を行っており、Aさんから当該書面に署名押印を受けていることから、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・本件契約の実質的な当事者はAさんから手続委任を受けている親族のCさんである。Aさんからも、手続は全てCさんに任せる旨の意思表示を受け、変動金利、固定金利の選択、契約条件等についてCさんに説明し、Aさんの納得を得た上で契約締結に至っている。 ・よって、当行の事務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28年8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、本件紛争の主な争点である期限前弁済手数料に関する説明の有無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	28年度(あ)第20号
申立ての概要	杜撰な審査により融資されたアパートローンの利息免除要求
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"> ・B銀行との間で締結したアパートローンは、杜撰な審査により貸し出されたものであった。また、アパートの建築計画自体も不動産会社を中心に想定された非現実的なものであり、B銀行担当者がこうした詐欺的行為に加担していた疑いがある。 ・よって、本件アパートローンに係る既払利息の返還と、残債に対する利息の免除を求める。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は適正に審査を行い、Aさんへの融資を実行している。 ・当行担当者が詐欺行為を働いたという事実はない。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年9月12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、本件紛争の主な争点である、B銀行担当者が詐欺行為に加担したかどうかという点について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、また、B銀行の審査が杜撰であったとしても、それを理由に利息の減免を求めることは困難であり、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	28年度(あ)第23号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金の返還請求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預入していた私名義の預金が、私の知らないうちに私の親族Cによって払い戻されたことから、払い戻された預金の返還を求める。 ・私は、Cに対し、私名義の預金口座についての取引を委任していない。 ・しかし、B銀行は、Cからの払戻請求に対し、十分な本人確認手続を行わずに本件預金の払戻しに応じたものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件預金の払戻請求者であるCさんから、Aさんから委任を受けている旨を聴取し、Aさんが自署、押印したとする払戻請求書を受領した。よって、Cさんを本件預金の名義人の代理人と認識し、行内ルールにしたがって払戻しに応じたもので、当行の手続上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28年9月12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、本件紛争の主な争点である本件預金の払戻しの経緯に関する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	28年度(あ)第24号
申立ての概要	不正に払い戻された預金の返還請求等
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"> ・私がB銀行に保有している預金口座から預金が第三者により不正に払い戻されたことから、当該不正の調査及び当該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さんの主張する不正の事実が確認できないこと、また、Aさんの要請に応じて取引明細書等の資料をAさんに交付するなど誠実に対応していることが

	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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、Aさんの主張には、B銀行においてどのような不正行為又は注意義務違反行為があったのか、いくらの不正払戻しがあったのか等、具体的な事実関係が一切記載されておらず、本申立ての事実関係、争点等を把握することができないことから、業務規程 27 条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」として平成 28 年7月 11 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第25号
申立ての概要	不正に払い戻された預金の返還請求等
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申出内容	・当社がB銀行に保有している預金口座から預金が第三者により不正に払い戻されたことから、当該不正の調査及び当該預金相当額の返還を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行は、A社の主張する不正の事実が確認できないことから、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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、A社の主張には、B銀行においてどのような不正行為又は注意義務違反行為があったのか、いくらの不正払戻しがあったのか等、具体的な事実関係が一切主張されておらず、本申立ての事実関係、争点等を把握することができないことから、業務規程 27 条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」として平成 28 年7月 11 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第34号
申立ての概要	デビットカード取引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) の申出内容	<p>・B銀行の発行するデビットカードを海外で使用したが、帰国数ヶ月後、預金口座から身に覚えのない引き落としが海外で行われていたことが判明した。当該不正出金分の返金を求める。</p> <p>・B銀行に不正出金分の返金を求めたところ、デビットカード取引は預金者保護法の対象外であるとして、損失の補てんを拒絶された。</p> <p>・B銀行は、本件商品が預金者保護法の対象になるキャッシュカードであると誤解させるような商品の勧誘を行っており、本件商品の不正払戻しが行われるまで、海外でも使えるキャッシュカードのようなものと思っていた。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行の規約には、デビットカード取引において、暗証番号が使用されて払い戻された場合には補てんの対象外であることを明記しており、Aさんもその規約を認

	<p>識した上で、本件商品の契約をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品はキャッシュカードとデビットカードの機能が一体となったカードであるが、それぞれ使用する際には別の暗証番号を入力する必要があり、当行では、デビットカードがキャッシュカードのようなものと誤認させるような勧誘は行っていない。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年9月21日、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	28年度(あ)第51号
申立ての概要	不当に送金を拒否された海外送金の履行要求
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"> ・私は、B銀行に対し、海外送金を申し込んだ。 ・しかし、B銀行からは、被仕向銀行から入金不能であるとして資金が返却された旨が通知された。 ・私は、被仕向銀行へ連絡を行い、資金を入金できるよう調整を行った上で、B銀行に対し再度の送金を実施するよう求めた。しかし、B銀行は、一度返却された資金を再度送金するには、B銀行の規定にもとづき、改めて新規の送金手続を行い、手数料を支払うことが必要であると伝えられた。 ・私は、被仕向銀行の了解も得ている中でこうしたB銀行の説明に納得がいかない。新規の送金手続を行うことなく、送金を履行すること等を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の送金規定では、被仕向銀行から入金拒絶があった場合、組戻しに準じた取扱いとしている。 ・本件の場合、組戻し後の再送金依頼となり、当行の規定上、Aさんに再送金手続を行ってもらう必要がある。 ・Aさんが当行の規定にもとづく対応を拒否している以上、当行として再送金を行うことはできない。
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、本件送金について新規に手続を行うことなく履行すること等をB銀行に求めるものであるが、B銀行は自行の規定にもとづき事務を適正に行っており不当とはいえないこと、また、送金が完了しなかったのは被仕向銀行の都合であり、B銀行が損害を賠償する義務を負うと解すべき理由は見当たらないことから、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28年9月12日付けであっ

せん手続を終了した。

以 上