

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 年度第 4 四半期）

## その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	29年度(あ)第20号
申立ての概要	対応不十分により保障を受けられなかった失業信用費用保険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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で住宅ローン契約を締結した際、私は団体信用生命保険の特約として、失業した場合にローン返済額が保険金として支払われる保険に加入した。本件商品について、B銀行へ解約方法を問い合わせ、そのとおりを行ったところ、私の希望よりも早い時期に解約されてしまっており、その結果、実際に失業したときには本件商品による保障を受けることができなかった。</li> <li>・ B銀行の案内が正確であれば、私は本件商品の保障を受けることができたことから、B銀行に対し、本来受け取ることができた住宅ローン返済額相当の金額の支払を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから、本件商品の解約時期と方法について問合せを受け、回答を行った。</li> <li>・ 回答内容は、不十分なところがあったことは認めるが、Aさんの退職理由等については当行として確認する必要がある、そのうえで対応を検討したい。</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 29 年 9 月 20 日及び平成 29 年 11 月 28 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、Aさんからの照会に対し、Aさんの希望等を配慮しないまま不十分な対応を行っており、より丁寧な対応を行うべきであったことを指摘した。</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 30 年 2 月 23 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	29年度(あ)第38号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた個人年金保険及び株式に係る損失補てん要求
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銀行で購入した個人年金保険及びB銀行の紹介によりC証券会社から購入した株式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、よい商品があると本件保険を勧誘され、購入するに至った。また、B銀行担当者から、価額が大幅に上昇する銘柄であると本件株式の購入を勧められ、その場でC証券会社を紹介され、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件各商品購入以前に、投資信託等の購入経験はあったが、株式の購入経験はなかった。</li> <li>・ 私は、本件各商品購入時、B銀行が主張するほど金融資産を保有していなかった。</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さんから資産運用の相談を受け、本件保険を提案したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>・ また、当行担当者は、Aさんに本件株式を紹介したところ、Aさんが購入を希望したことから、C証券会社を案内するに至った。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件保険の販売並びにC証券会社を紹介することに問題はないものと判断した。</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保険の内容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考えている。</li> <li>・ 当行担当者が、本件株式紹介時、Aさんに対し、断定的判断の提供は行っていないものの、当行の行内ルールに違反する行為があったことは認める。</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29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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の確認が不十分であること及び本件株式をAさんに紹介する際に不適切な対応があったことを指摘した。</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30年2月2日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第59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減額要求
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、期限前弁済を行う場合に発生する手数料の減額を求める。</li> <li>・ 当社は、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時に発生する手数料の金額について、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>・ 当行担当者は、本件契約締結時、A社に対し、所定の資料を用いて期限前弁済時に発生する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。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 30 年1月16 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、本件紛争の主な争点である本件契約に係る期限前弁済時に発生する手数料の説明内容について、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。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第66号
申立ての概要	住宅ローン借換え時の誤った説明により減額された戻し保証料の支払要求
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"> <li>・ B銀行担当者から説明のあった戻し保証料の金額と実際に支払われた戻し保証料の金額との差額の支払いを求める。</li> <li>・ B銀行担当者に対し、住宅ローンの借換えを相談した際、期限前弁済により発生する戻し保証料の金額を確認したが、この際のB銀行担当者の説明に誤りがあった。</li> <li>・ 私は、この説明を信じたうえで、本件ローンの借換えを行い、本件戻し保証料を受け取ったが、当該金額は事前に説明を受けていた戻し保証料の金額を大幅に下回っており、B銀行担当者を確認したところ、説明内容に誤りがあったことが分かった。</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さんから本件ローンの借換えの相談を受けた際、戻し保証料について説明を行ったが、その金額に誤りがあった。</li> <li>・ 当行担当者が、Aさんに対し、本件戻し保証料について一部誤った説明を行ったことは事実であるが、Aさんの主張する損害額が妥当とは認識していない。</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 30 年2月5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、戻し保証料について誤説明があったことは事実であり、対応に問題があったことを指摘した。</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 30 年3月 30 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	29 年度(あ)第 73 号
申立ての概要	依頼のとおり発行されなかった取引明細に係る手数料返還要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行に発行を依頼した私の預金口座に係る取引明細が私の希望のとおり発行されなかったことから、発行手数料の返還を求める。</li> <li>・ 私は、預金口座の取引明細を一定期間分発行するようにB銀行担当者に依頼したが、私の希望する期間と異なる期間のものが発行された。本件取引明細は、B銀行が依頼内容を一方的に変更して発行したものであるため、当該発行に係る契約は無効である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんから本件取引明細の発行依頼を受け付けたが、Aさんが依頼した期間の一部は、発行可能な期間を超過していることが判明した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件取引明細の発行期間を発行可能な期間内に短縮する旨を伝えており、Aさんからも了承を得ている。</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、本件申立ては、取引明細の発行依頼に関するものであるところ、本件取引明細の発行に係る契約の対象期間及び契約内容については、AさんとB銀行の供述内容に関する事実認定が必要になると考えられるが、あっせん手続においては証拠調手続による事実認定を行うことが制度上予定されておらず、本件取引明細の契約内容等についての事実確認を、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行うことは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」として平成 30 年1月 15 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	29 年度(あ)第 74 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国債券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銀行で購入した外国債券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、利率の良い商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について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>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 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、保有金融資産及び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。</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内容及び元本割れリスク等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。</li> <li>・ 当行は、本件商品に係る損益を通算した場合、Aさんに経済的損失が生じていないことから、Aさんの申し出に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、本件商品に係る損益を通算するとAさんに経済的損失が発生していることを認めることができないことから、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」として平成30年1月4日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第75号
申立ての概要	積立定期預金の存在確認要求
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"> <li>・ B銀行に私の積立定期預金が存在することの確認を求める。</li> <li>・ 私は20年以上前にC信用組合で本件預金を積み立てていた。C信用組合はB銀行に事業を譲渡し解散しており、本件預金はB銀行が承継しているはずである。しかし、B銀行は本件預金の存在を隠蔽している。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査を行ったが、当行にはAさんの主張する本件預金は存在しない。</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、Aさんの主張する本件預金がB銀行に存するかどうかに ついての事実確認を、紛争解決手続において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行うことは著しく困難であることから、本件申立ては、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30年1月9日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第78号
申立ての概要	不適切な対応により被ったカードローンに係る損害賠償請求等
申立人の属性	個人(50歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行カードローン部門の営業停止処分、カードローン部門の所在地の開示、カードローン部門行員の就労の証明及び私の信用情報に事故登録がなされたことによる損害の補償を求める。</li> <li>・ 私はB銀行からカードローンによる借入れを行っていたが、B銀行担当者から本件カードローンに係る約定返済額について誤った説明を受けたために返済金額が不足する事態となった。B銀行からは返済を催告されたが、B銀行カードローン部門の所在地が不明であったために催告に対する拒否ができず、最終的に保証会社による代位弁済が行われ信用情報に事故の登録がされた。</li> <li>・ 信用情報に事故の登録がされたことにより、私は他の金融機関等からも借入れをすることができなくなり、家財等を失うこととなった。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行はAさんに対して本件カードローンの約定返済額について誤った説明をしたとの事実はない。</li> <li>・ Aさんの信用情報に事故登録がなされ、以後の借入れができなくなったとする点については、Aさんが債務を弁済しなかったために起こったものであり、Aさんからの当行への請求には理由がない。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、以下のとおり判断し、「適格性なし」として平成30年1月24日付けであっせん手続を終了した。</li> <li>・ 本件申立ては、AさんがB銀行から借り入れたカードローンに関して約定弁済額の誤説明があったことから約定返済金が不足し、代位弁済に至り、あわせて営業所等の所在地等が公示されないことから照会もできなかつたとして、損害賠償のほか、B銀行カードローン部門の営業停止及び所在地の開示等を求めるものである。</li> <li>・ まず、本件カードローンの約定弁済の誤説明については事情聴取等によってもこれらの事実の確認をすることは著しく困難であるといわざるを得ない。</li> <li>・ また、AさんがB銀行カードローン部門の営業停止等を求める点については、あっせん委員会にはそのような権限もなく、事柄の性質上あっせん手続の利用が適当でない認められる。</li> <li>・ よって、本件申立ては、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)および同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。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第80号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不当に算出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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で亡父Cが締結し、私が相続した金銭消費貸借契約にもとづき支払った繰上返済手数料について、不当に高額に請求されたものであるため、返還を求める。</li> <li>・ B銀行がCに対して本件手数料がおおよそどれくらいになるか具体的に説明した形跡はなく、本件契約はCと本件手数料について明確に合意した上で締結されたものであるとはいえない。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行はCさんに対して本件手数料について説明を行い、明確に合意した上で本件契約の締結に至っている。</li> <li>・ 本件契約では、本件手数料は当行が合理的に決定するものと規定しており、専ら当行の裁量によって決定可能なものである。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、以下のとおり判断し、「適格性なし」として平成 30 年1月 24 日付けであっせん手続を終了した。</li> <li>・ 本件申立ては、CさんがB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約にかかる本件手数料に関し、その合意内容や、手数料額について異議あるとして、Aさんが支払った本件手数料の返還を求めるものである。</li> <li>・ 本件契約の借入申込書には、繰上返済はB銀行の承諾を受ける必要があること、本件手数料額はB銀行所定の計算方法により算出すると規定されていることを踏まえると、Aさんは本件手数料の発生を望まないのであれば繰上返済を行わないことも選択できたにもかかわらず、Aさん自らB銀行の承諾を得た上で任意に本件手数料を支払っていることからすると、本件手数料の返還請求は失当である。</li> <li>・ また、本件手数料額の相当性については、事柄の性質上、あっせん手続の利用が適当でないことが認められる。</li> <li>・ よって、本件申立ては、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)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)に該当する。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第82号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>インターネット・バンキングによる不正送金に係る損害の補償要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行の口座から、インターネット・バンキングにより不正送金が行われた。B銀行からは、B銀行の規約にもとづいた補償金額の提示を受けたが、その補償割合に納得できない。</li> <li>・ 私は、パソコン内にインターネット・バンキングのIDとパスワードを保存していたが、第三者が認知できるような形で保存していないことから、過失はない。よっ</li> </ul>

	て、当該不正送金に係る損害全額の補償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんに対し、当行の規約にもとづき、補償金額を提示している。</li> <li>・ Aさんは、パソコン内にインターネット・バンキングのIDとパスワードを保存していたこと等を認めており、Aさんに過失があったことは明らかであることから、これ以上の対応はできない。</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、本あっせん手続において不正なログインがなされた経緯等についてその詳細な事実確認を行うことは著しく困難であること、また、インターネット・バンキングサービスにおける預金等の不正送金が発生した場合の預金者への補償割合の決定は、個別行の判断事項であることから、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないことから、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)および同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 30 年1月 26 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	29 年度(あ)第 89 号
申立ての概要	実現しなかったアドバイザー契約に係る債務不存在の確認要求
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"> <li>・ B銀行との間で締結したアドバイザー契約にもとづく成功報酬について、B銀行への支払債務がないことの確認を求める。</li> <li>・ 私は、私が経営するC社の株式について、B銀行の仲介によって、D社と株式譲渡契約を締結した。その際、D社への当該株式譲渡後に、私がC社の会長に就任する顧問契約及びD社と私が経営するE社との業務委託契約を締結することとした。</li> <li>・ その後、株式譲渡は実行されたが、上記顧問契約と業務委託契約は締結されることはなかった。それにもかかわらず、B銀行からアドバイザー契約にもとづく成功報酬の支払いを請求された。</li> <li>・ 私は、上記顧問契約と業務委託契約が未締結であることから、アドバイザー契約にもとづく成功報酬は発生していないと考える。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんに対し、アドバイザー契約にもとづく株式譲渡条件の調整等を含むアドバイザー業務を行ったところ、AさんとD社との間で株式譲渡契約が締結され、当該株式譲渡が実行された。</li> <li>・ 当該アドバイザー契約は、株式の譲渡を以て終了していることから、当行は、成功報酬債権を有している。よって、Aさんの要求に応じることはできない。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立不受理】</b>



<p>手続の結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、AさんがB銀行との間のアドバイザリー契約書にもとづく成功報酬の支払債務がないことの確認を求める申立てであるが、本件申立ては、当該契約書に定める資本戦略他に関するアドバイスについてのB銀行の取引方針に係る解釈をめぐる紛争であることから、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」として平成 30 年2月5日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>
--------------	---

<p>事案番号</p>	<p>29 年度(あ)第 96 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不適切な対応により負担させられた住宅ローン契約の費用等の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(30 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行に他の金融機関であるC組合で借り入れた住宅ローンの借換えを相談した際、借換え前の住宅ローンの繰上返済手数料の有無について確認されたため、覚えていないと回答したところ、B銀行担当者から、繰上返済手数料はかからないとの説明を受けた。</li> <li>・ その後、住宅ローンの借換え時において、C組合の住宅ローンの繰上返済手数料の支払を求められたことから、繰上返済を行わなかった。その結果、二重に住宅ローンを借り入れている状態となってしまった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、繰上返済手数料についてC組合に直接確認するよう促されていれば、住宅ローンの借換えを行わなかったことから、B銀行に対して住宅ローン借換え時に生じた費用等の支払を求める。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんが借り入れているC組合の住宅ローンについて、繰上返済手数料が発生する可能性があるとの認識のもと、Aさんにその旨を説明するとともに、C組合から受領した住宅ローン関係の書面の提出を求め、当該書面を確認したが、繰上返済手数料に係る記載はなく、また、Aさんからも、繰上返済手数料が発生するとの説明を受けた記憶はない、との説明があった。</li> <li>・ 当行は、Aさんの繰上返済手数料の有無について、AさんにC組合への確認を促す義務までは負っていないと認識している。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、以下のとおり判断し、「適格性なし」として平成 30 年2月 26 日付けであっせん手続を終了した。</li> <li>・ 本件申立ては、Aさんが、C組合の住宅ローンからB銀行の住宅ローンに借換えを行う際に、C組合の住宅ローンの繰上返済に係る費用に関するB銀行の確認が不十分であったこと等を理由として、B銀行との住宅ローン契約締結に係る費用等の支払いを求める事案である。</li> <li>・ 繰上返済手数料は、C組合とAさんとの間の契約から生じる事項であるため、B銀行はAさんからの情報を元に判断するほかないところ、B銀行担当者は繰</li> </ul>

	<p>上返済に係る費用について、Aさんからの情報にもとづき対応しており、B銀行担当者に落ち度があったとまではいえない。また、繰上返済に係る費用の有無は、Aさん自身が借換えを行うか否かを判断するために必要な事情であることから、本来的にはAさん自らが確認すべき事項であり、C組合に確認するようにAさんに促す義務をB銀行に認めることは困難である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>よって、本件申立ては、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。</li> </ul>
--	---

事案番号	29年度(あ)第99号
申立ての概要	銀行の不適切な対応により不当に支払われた住宅建築資金の返還要求
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"> <li>住宅ローン契約先のB銀行の担当者の指示にもとづき、住宅の施工業者に資金の振込を行ったが、当該振込後に当該施工業者が倒産したため、他の施工業者に別途建築資金を支払う必要が生じた。</li> <li>B銀行担当者は、予定されていた竣工時において、工事に遅れが出ていることを知っていたにもかかわらず、私に対して施工業者への振込を指示したのであるから、当該振込金額の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行は、Aさんから依頼を受けて施工業者に代金を振り込んだのであり、竣工金の振込は不当なものではない。</li> <li>当行は、新築工事の進捗状況を確認する責任を負っていない。</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、本件においては、B銀行がAさん宅の新築工事が竣工していないことを把握し、Aさんに対して、竣工金の振込をしないように注意喚起すべき契約上の義務を負っていたか否かが争点になるところ、このような契約上の義務を判断するために必要となる前提事実について、当委員会があっせん手続において確認・認定を行うことは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」として平成 30 年3月 8日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第103号
申立ての概要	窓口へ持ち込んだ現金の返還要求
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>私は、B銀行の窓口へ現金を持参し、金額をB銀行担当者に伝えたくて新券への交換を依頼した。その後、B銀行担当者から受け取った新券は、私が持</li> </ul>

	<p>ち込んだ現金より不足していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行担当者の現金の確認方法に疑問があり、納得がいかない。不足分の金額の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、現金確認の対応に問題はなかったものと考えており、Aさんの要求には応じられない。</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、本件について、AさんがB銀行窓口に持参した現金額について事実認定を行うことが必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは著しく困難であるため、本件申立ては、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 30 年3月 15 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上