

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第135号
申立ての概要	不十分な貸出審査のため、新たに借り入れせざるを得なかった融資額の賠償、及び、アパートローン契約時の説明不足により連帯債務者となったことで生じた、住宅ローン金利差額分の補てん要求
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"> <li>被相続人Cは、B銀行から投資不動産用にアパートローンを借り入れたが、当該不動産には瑕疵があり、修繕改修工事が必要となった。B銀行が適切な貸出審査を行っていたら、修繕補修のための費用を、新たに他行から借り入れる必要はなかったため、当該追加借入れ相当額の賠償を求めます。</li> <li>私は、上記借入れに際して、連帯保証人として署名したつもりが、実際は連帯債務者としての契約であったため、この債務を理由に予定していた他行の低金利住宅ローンへの借換えができなかった。これは、B銀行担当者の上記契約時の説明が不適切であったためであり、B銀行に低金利住宅ローンとの金利差額分の補てんを求めます。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行は、Cさんから投資用不動産購入のための借入れ希望を受けて、本件融資を実行した。</li> <li>本件の貸出審査に当たっては、Cさんの年齢、収入等に鑑み、Cさんの息子Aさんが連帯債務者となれば融資可能であるとの説明を行い、Aさんを連帯債務者とする事で本件融資の契約に至った。</li> <li>当行は、本件不動産の調査及び融資に当たってAさん及びCさんの審査を適切に行っており、問題はなかったと判断している。</li> <li>また、当行担当者は、Aさんに対して、連帯債務者となること及び連帯債務の意味を丁寧に説明している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→事情聴取後に申立て取下げ】</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、2020年8月4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、事情聴取において、B銀行に本件融資金利引下げの検討を求めているが、申立外で、AさんとB銀行の間で和解契約を締結したとして、本件申立てを取り下げるとの意向が示された。</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。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>その後、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3月8日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第39号
申立ての概要	不十分な対応により損失を被ったファンドラップに係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で購入したファンドラップについて、B銀行担当者から成功報酬に関する説明がなかったため、投資元本を確保することが出来ると案内されたタイミングで資金運用を中断するコースに変更したにもかかわらず損失が発生したことから当該損失の補てんを求める。</li> <li>私は、家族から、本件商品の購入を勧められ、B銀行担当者から商品内容等の説明を受け購入するに至った。</li> <li>私は、その後、運用成績が芳しくないため、運用コースを変更することを検討したうえで、全ての諸経費を差し引いても元本を棄損しないタイミングで連絡するようB銀行担当者に依頼していた。</li> <li>私は、B銀行担当者から、今なら大丈夫との連絡を受け、変更手続を行ったが、翌年初に成功報酬が引き落とされ、元本を棄損した。</li> <li>私は、変更手続時に、B銀行担当者から成功報酬に関する説明を受けていなかった。</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さんに家族同席のもとで本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたため、販売するに至った。</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、元本割れリスク、成功報酬等の手数料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>当行担当者は、Aさんは成功報酬について十分に理解していると認識していたため、本件商品の運用コース変更にあたって成功報酬に関する説明はしていない。</li> <li>当行担当者は、顧客配慮の観点から、元本が確保できる運用コース変更タイミングを案内するにあたり、成功報酬に関する概算等説明をしておくことが望ましかったと考えている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年11月2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、本件商品の運用コース変更にあたり成功報酬の概算額等について説明することが望ましかったこと等を指摘した。</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> </ul>

	・ 2021 年2月3日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

<b>事案番号</b>	令和2年度(あ)第48号
<b>申立ての概要</b>	説明不足により外貨預金口座から払い出した資金で外国債券の購入によって生じた確定申告漏れに伴う延滞税等の損失補てん要求
<b>申立人の属性</b>	個人(40歳台)
<b>申立人(Aさん)の申立内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で預入していた外貨預金を払い出して外国債券を購入したが、税務上、当該外貨預金に係る為替差益が所得として認識され、延滞税と重加算税を負担したことから、これらの負担金の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、当時育児等もあり、B銀行に対して確定申告が必要な取引は行わない旨を伝えており、本件商品購入前も、B銀行担当者から確定申告が必要な取引を勧められていたが断った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者が本件商品を勧誘してきた際に、確定申告が必要な取引であるとは思っていなかったため、B銀行との付き合いから本件商品を購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、確定申告が必要な取引である旨の説明は受けていなかったし、外貨預金の為替差益の所得認識については誤解が生じやすいということは税務当局から説明を受けており、B銀行担当者は確定申告が必要であると説明したということであれば、もっと分かりやすく説明すべきであった。</li> </ul>
<b>相手方銀行(B銀行)の見解</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんが確定申告の手間がかかる取引は好んでいないことは認識していた。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんが以前、為替相場が良いときに円転したいとの話を聞いていたので、本件商品で得られる利益と確定申告の手間を比較考慮して、本件商品をAさんに案内したが、Aさんに本件商品を購入した際のメリット・デメリットを十分に説明できていなかった。</li> <li>・ 当行担当者は、外貨預金を払い出して本件商品を購入する場合には確定申告が必要となることは口頭で説明したと記憶しているが、説明に同席した行員も説明があったかどうかの記憶が定かではなく、当行担当者の記憶を裏付ける客観的証拠はないことから、Aさんに確定申告は不要であると認識させてしまった可能性はある。</li> </ul>
<b>あっせん手続の結果</b>	<p><b>【申立て受理→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、2020年12月1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さんは本件商品を購入する前も確定申告が必要な取引は行いたくないと明確な意思表示をしていたので、確定申告が必要となりえる取引を提案するに当たっては、より丁寧にAさんに説明し、本件商品の購入意向を有するかを確認する必要があったこと等を指摘した。</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</li> </ul>

	<p>あっせん案を提示した。</p> <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>・ 2021年3月10日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第52号
申立ての概要	キャッシュカード作成時の不十分な説明により受けられなかったポイント還元相当額の損害賠償請求
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"> <li>・ 私は、消費税増税に伴う国のキャッシュレス・ポイント還元を受けるため、配偶者とともに、B銀行でデビットカード機能付きキャッシュカードを作成し、家のリフォーム代金を支払うこととしたが、B銀行からは、本件カードの作成時に、本件カードはキャッシュレス・ポイント還元事業の対象とはならないことの説明がなかった。そのため、本件カードでリフォーム代金を支払ったものの、ポイント還元を受けられなかったことから、還元分相当額の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、リフォーム会社から、デビットカードであればキャッシュレス・ポイント還元事業の対象となる旨の説明があったことから、B銀行のデビットカードがリフォーム会社への支払いに利用できることを確認のうえ、本件カードの申込みを行った。</li> <li>・ 私は、リフォーム代金支払い後、口座を確認してもポイント還元額が入金されていなかったため、B銀行に問い合わせたところ、B銀行ではデビットカードによるポイント還元事業は取り扱っていないとの回答があった。</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「リフォーム会社への支払いに、デビットカードを利用したい」との申出を受け、Aさんが本件カードの作成を希望したため、申込みを受け付けた。その際にAさんから「キャッシュレス決済によるポイント還元の利用」に関する申出はなかった。</li> <li>・ 当行では、本カードがポイント還元事業の対象になっていないことはホームページ等を見れば分かるようにしていた。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020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、当時の施策の実施状況からすると顧客の立場に配慮した親切かつ丁寧な対応を図る余地もあったと考えられ、双方ともにこの場で本件紛争を解決することを望んだことから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>・ 2021年1月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第53号
申立ての概要	キャッシュカード作成時の不十分な説明により受けられなかったポイント還元相当額の損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、消費税増税に伴う国のキャッシュレス・ポイント還元を受けるため、配偶者とともに、B銀行でデビットカード機能付きキャッシュカードを作成し、家のリフォーム代金を支払うこととしたが、B銀行からは、本件カードの作成時に、本件カードはキャッシュレス・ポイント還元事業の対象とはならないことの説明がなかった。そのため、本件カードでリフォーム代金を支払ったものの、ポイント還元を受けられなかったことから、還元分相当額の賠償を求める。</li> <li>私は、リフォーム会社からデビットカードであればキャッシュレス・ポイント還元事業の対象となる旨の説明があったことから、B銀行のデビットカードがリフォーム会社への支払いに利用できることを確認のうえ、本件カードの申込みを行った。</li> <li>私は、リフォーム代金支払い後、口座を確認してもポイント還元額が入金されていなかったため、B銀行に問い合わせたところ、B銀行ではデビットカードによるポイント還元事業は取り扱っていないとの回答があった。</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「リフォーム会社への支払いに、デビットカードを利用したい」との申出を受け、Aさんが本件カードの作成を希望したため、申込みを受付けた。その際にAさんから「キャッシュレス決済によるポイント還元の利用」に関する申出はなかった。</li> <li>当行では、本カードがポイント還元事業の対象になっていないことはホームページ等を見れば分かるようにしていた。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020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、当時の施策の実施状況からすると顧客の立場に配慮した親切かつ丁寧な対応を図る余地もあったと考えられ、双方ともにこの場で本件紛争を解決することを望んだことから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>2021年1月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第64号
申立ての概要	不十分な融資審査のために被った損失の請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行から不動産収益事業のための融資を受けたが、本件事業は採算上実</li> </ul>

の申立内容	<p>現が困難な事業であることが判明し、当社は多額の損害を負担することとなった。B銀行には、当該損害について相応の負担を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社は、本件事業を行うに当たって、当該事業のための土地購入や建物建設のための資金をB銀行からの融資により支払ったが、当該事業は稼働するに至らず、当社にはB銀行からの本件債務が残ることとなった。</li> <li>当社が不動産収益事業への投資経験に乏しかったこともあるが、B銀行の本件融資審査等は不十分であり、本件融資は適切ではなかった。</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社から本件事業計画を実現させるために必要な資金の融資を受けたいとの意向を聴取し、本件金銭消費貸借契約を締結し、融資実行に至ったものである。</li> <li>当行の本件融資審査等は適切に行われており問題はなかった。</li> <li>他方、本件融資の申込みに提示された事業計画には事実と異なる記載があるなど、A社の当行への融資申込み自体に問題があった。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年1月13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、本件紛争について、A社が本件融資審査等に係る主張の誤りを認めて謝罪し、損害賠償請求を撤回し、本件金銭消費貸借契約の継続のみを求めたため、本件契約が有効に成立し、今後も継続することを確認する旨の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>2021年3月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第67号
申立ての概要	不適切な説明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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行におい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。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品のメリットを聞き、B銀行が勧める商品であるから良い商品だと思い、購入するに至った。</li> <li>私は、本件商品にリスクがあることはある程度分かっていた。</li> <li>私は、為替の影響により、本件商品の評価損が発生したことから、B銀行担当者に売却するよう伝えたにもかかわらず、B銀行担当者が本件商品の内容を十分に理解していなかったために売却の機会を逃してしまい、更に損失が大きくなってしまった。</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。</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、</li> </ul>

	<p>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が、リスク資産比率の確認が不十分であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、元本割れリスク、中途売却時の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>・ 当行担当者は、Aさんからの中途売却の申し出を引き留めるようなことは行っていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年12月25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に占めるリスク性商品の割合の確認が十分でなか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>・ 2021年3月6日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第71号
申立ての概要	不適切な勧誘により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(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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銀行担当者から本件商品を勧められ、B銀行が勧める商品であるから良い商品だと思い、購入するに至った。</li> <li>・ C証券会社担当者から説明を受ける前に、B銀行担当者から全体として本件商品のメリットを強調した説明があり、その説明を信用して購入してしまった。</li> <li>・ 私は、本件商品をB銀行の紹介により証券会社から購入したことは理解している。</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さんの投資意向を確認し、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、C証券会社において販売するに至った。</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、投資経験等を確認しており、C証券会社への紹介に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 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C証券会社担当者から十分な説明を行っていると考えている。</li> <li>・ 当行担当者が、本件商品を提案するに当たり、Aさんの投資意向や属性に合った商品であるかの確認が十分ではなかったことは認める。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年12月23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さんの従前の投資金額、年齢、投資経験等の観点からAさんに相応しい取引であったかの確認が十分であったとは言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>・ 2021年3月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第77号
申立ての概要	銀行のシステム障害により送金できず発生した信用取引上の損失補てん要求
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"> <li>・ B銀行におけるシステム障害により送金が遅延し、信用取引が強制的に決済されたことにより生じた損失の賠償を求める。</li> <li>・ 私が行っていた信用取引において証拠金を追加するために、インターネットバンキングで振込みを依頼したところ、B銀行のシステム障害により振込金の入金が遅延し、信用取引が強制的に決済された。</li> <li>・ 私は、システム障害の発生を確認したため、B銀行にシステム障害の解消を依頼したところ、解消するとの回答を受けたにも関わらず、B銀行が処理を誤ったため障害が解消されず、振込ができなかった。</li> <li>・ その後、再度システム障害解消の手配をされることになったが、入金時限を超過してしまった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんが当行のインターネットバンキングを利用して行った振込について、不審な振込として検知したため、エラーが表示されることになった。その後、当行担当者がエラー解除の処理を誤り、Aさんの振込が遅れたことは認める。</li> <li>・ Aさんは、システム障害発生時点で既に損失を抱えており、当該損失と当行のシステム障害との間に相当因果関係は存在していない。</li> <li>・ 当行は、Aさんから証拠金が不足しているために振込を行っていることは聞いておらず、Aさんが損失を被ること等についての予見可能性はなかった。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年1月15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、B銀行の誤った事務処理によりAさんの振込依頼の履行が遅延したことから、Aさんの信用取引は証拠金不足により強制決済されてしまい、結果としてAさんが取引を継続できた可能性を阻害したことを指摘した。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し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>・ 2021年3月24日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第82号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた金銭消費貸借契約の繰上返済に係る違約金の減額要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約を他の金融機関に借換え、B銀行に一括返済したい旨を申し出たところ、B銀行が了解したことから資金を振り込んだ。</li> <li>・ その後、B銀行から違約金が発生すると言われたが、私は本件契約時に違約金の説明を十分受けておらず、また違約金の計算方法も理解できていなかったことから、繰上返済に係る違約金の減額を求める。</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さんに対し、本件契約締結時に所定の資料を用いて、繰上返済に係る違約金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考えている。</li> <li>・ 当行は、Aさんから違約金の内容が記載された特約書の差し入れを受けている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【事情聴取前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2021年1月13日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第87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(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行に紹介された証券会社C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銀行担当者からC社を紹介されて、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、C社から本件商品を購入した際、B銀行担当者が商品内容等について説明を行っており、C社担当者は説明していない。私は、C社からではなく、B銀行から本件商品を購入したと認識している。</li> <li>・ 私は、本件商品のリスクなどについては十分な説明を受けておらず、商品内容を理解しないまま購入している。</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さんから資産運用の相談を受け、C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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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、投資経験等を確認しており、所定の書面によりAさんの同意を得たうえでC社を紹介している。</li> <li>・ 当行担当者は、本件商品のAさんへの販売に同席していたものの、本件商品の説明はすべてC社担当者が行っており、当行担当者に説明は一切行っておらず、AさんがC社担当者の説明に納得して本件商品を購入したもので、当行に販売責任はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年2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、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	令和2年度(あ)第97号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行に紹介された証券会社Cで購入した外貨建て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銀行を信頼しており、C社担当者が自宅に来訪する際、いつもB銀行担当者が同席していたことから、安心して、C社と取引した。</li> <li>・ 私は、本件商品はC社から購入することは理解していたが、その商品性等については十分な説明を受けておらず、商品リスクを理解しないまま、2週間内に同じ商品を2本購入した。</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、すでにAさんと取引のあったC社を紹介した。</li> <li>・ 当行担当者は販売時に同席していたが、一切、本件商品の説明は行っておらず、C社担当者が本件商品の説明をAさんに行い販売したものであるから、当行に販売責任はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【事情聴取前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2021年2月9日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第117号
申立ての概要	不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行のキャッシュカードを詐取され、当該キャッシュカードにより預金を不正に払い戻されてしまった。</li> <li>・ 私は、警察に被害届を提出した後、各金融機関に預金の補償の申請手続きをしたところ、B銀行のみ補償に応じてもらえなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行から、私が犯人にキャッシュカードの暗証番号を教えたことが「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」（「預金者保護法」）の「重過失」に当たるとの説明を受けたが、私は犯人に暗証番号の手掛かりは伝えたものの、そのものは伝えておらず、「重過失」には当たらないことから、B銀行に対して、引き出された預金の補てんを求める。</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さんからキャッシュカードを何者かに渡してしまった旨の連絡を受け、Aさんから複数回にわたり被害状況を聴取し、補償審査を実施したところ、補償しないとの結論に至った。</li> <li>・ 当行は、Aさんから聴取した内容や取引モニタリングシステムによる検証等により、「重過失」に該当するとの判断に至っており、当行の顧問弁護士にも確認している。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争は、「預金者保護法」第5条に基づきB銀行に補てんを求めることができる場合に該当するかどうかは、個別行の経営判断事項となることから、本申立ては、業務規程 27 条（紛争解決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2月22日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上