

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022年度第1四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第51号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応により購入させられたファンドラップ等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"> ・ B銀行で購入したファンドラップ、投資信託及び外貨建て終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件各商品の商品内容やリスクについて、B銀行担当者から適切な説明もなく、十分に理解できず、B銀行担当者に言われるがまま取引を行った。 ・ 私の親族は、私とB銀行との間の取引について、同席を希望していたにもかかわらず、B銀行担当者は、親族の同席をさせずに本件各商品の販売ないし解約を行った。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件各商品の販売ないし解約について、当行における所定の手続に沿って行われてはいるものの、Aさんの親族から、Aさんとの取引時の同席を希望されていたにもかかわらず、当該申し出について記録しておらず、意向に沿った対応ができていなかった。 ・ 一部の取引については、Aさんの配偶者の逝去から間もない時期に行われており、高齢者であったAさんの精神状態等を考慮すれば、親族の同席を求め、より慎重に対応すべきであった。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2022年1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、B銀行に対し、高齢者であるAさんと本件各商品の取引を行うに当たり、Aさんの親族から取引時における同席を求められていたことに加え、配偶者との死別という出来事の直後での取引であることを踏まえると、親族の同席についてはより慎重な配慮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。 ・ その結果、AさんとB銀行の双方が受託したことから、あっせん成立となった。 ・ 2022年4月14日付けで和解契約書を締結した。 |

(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 | 2021年度(あ)第52号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応で払い戻された相続預金の返還要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> 被相続人である私の叔母CがB銀行に預けていた預金の、遺言執行者かつ相続人の1人であるDへの払出しは無効であり、原状回復を求める。 私は、Cの遺言に紛議があるため、B銀行に対してCの預金の払出しをしないように所定の依頼書を提出していたが、B銀行はDからのCの預金に係る払出請求に応じてしまった。 Cは他行にも預金を保有していたので、私はB銀行に対するのと同様に、当該他行に対しても、遺言に紛議があるためCの預金の凍結を依頼しているが、こちらの預金は凍結されている。 私は、B銀行の対応に納得がいかない。 |
| 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Cさんの預金の支払停止依頼書を受け取った後、DさんからCさんの遺言書とともに預金の払出請求依頼書の提出を受けた。 当行は、AさんとDさんそれぞれに対して、Cさんの遺言に関する紛議については相続人間で話し合っ解決するよう求めたが、AさんとDさんの双方とも話し合いをするつもりはないとの回答であった。 当行は、Cさんの遺言書は家庭裁判所の検認を受けDさんが遺言執行者であること、AさんはCさんの遺言書の無効確認訴訟を提起する等の対応をしていないこと、Dさんの代理人弁護士から当行宛に内容証明郵便によりCさんの預金の払出請求に応じるよう通知がされたこと、預金の払出請求といった金銭債権は不可抗力の抗弁を主張できないため、Dさんの預金払出請求日から当行に遅延損害金が発生する可能性があること等の状況を総合的に判断して、Dさんからの預金払出請求に応じることが相当であると判断し、Dさんへの払出請求に応じることとした。 AさんはDさんに対してCさんの遺言書に基づく支払を請求すればよいのであり、相続人間で解決すべき問題である。当行がDさんに対して預金を当行に戻すよう請求する法的妥当性があるとは思えない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2022年5月13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 | 2021年度(あ)第87号 |
| 申立ての概要 | 不十分な確認手続きで預金を払い戻したことに対する謝罪要求 |
| 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"> 私の妻がB銀行に保有していた預金について、B銀行は私の親族である第三者Cの請求を受けて本件預金を解約し、払戻しを行ったが、当該解約及び払戻しは、入院中であった妻の意思を確認せずに誤って行われたものであり、私はB銀行に対して謝罪を求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、CさんからAさんの妻名義の預金の解約及び払戻しの請求を受け付けた際、Aさんの了解の上で手続したものであり、当時Aさんにも説明し理解いただけたものと認識していることから、謝罪の要求には応じられない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件申立ての趣旨から、業務規程第 27 条第1項第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)のうち同運営要領第 16 条第3項第5号(単に謝罪のみを要求するような事案)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2022 年4月 25 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 2021 年度(あ)第 90 号 |
| 申立ての概要 | 不十分な説明で購入させられた仕組債の原状回復要求 |
| 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"> B銀行で購入した仕組債について原状回復を求める。 私は、B銀行担当者から、得意先向けの金融商品として本件商品を勧められ、利率が高いことを魅力に感じて購入するに至った。 私は、B銀行担当者から、本件商品の説明資料を受け取ったが、本件商品の内容やリスクに関し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、Aさんの意向を確認し、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、販売するに至った。 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定方法により、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、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 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やロックイン・償還条件のほか、想定損失額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。 Aさんは、当行や証券会社でリスク商品を複数回購入した経験があり、投資経験が豊富であった。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2021 年6月 24 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 | 2021年度(あ)第92号 |
| 申立ての概要 | 確定拠出年金保険の給付金受取方法の変更要求 |
| 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"> 私は、加入していた企業型確定拠出年金について、事業主から管理運営業務を受託していたB銀行に対し、裁定請求書を提出し、保険会社C社の保険商品で老齢給付金を毎年定額で受け取る終身年金を指定した。 その後、B銀行から、給付裁定結果を通知する書面の送付を受けたところ、毎年の給付額が少額であることがわかった。同書面には、年金計画の変更や一定期間経過後の一時金受取が可能である旨の記載があったことから、B銀行に一時金受取に変更するよう求めたが、受け入れてもらえなかった。 私は、給付額が元金に達するまで長時間を要することとなり、納得がいかないため、一時金受取への変更を求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> 本件商品について、その支給方法として終身年金を一時金の支給に変更できるかどうかは、本件商品の取扱金融機関であるC社がこれを認める取扱いをしているかどうかによって決まるが、C社はこの取扱いを認めていない。 当行には、一時金受取への変更を決定し実行する権限がなく、Aさんの要求に応じることができない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、Aさんが本件商品の支給方法を変更できないことによって経済的損失を受けたことを確認することができず、また、本件商品は、C社によって、その商品性等により終身年金から一時金への変更の申出に応じないこととされているものであり、B銀行において変更に応じるかどうかを決定する権限がないため、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は明らかといえることから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)及び同8号(申立てが申立書の記載内容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2022年6月10日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第95号 |
| 申立ての概要 | 存在するはずの預金の払戻要求 |
| 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"> 私は、B銀行に預入していた預金が私の知らない間に何者かに払い戻されていたことから、B銀行に対して、払い戻された預金全額の返金を求める。 私は、B銀行に取引の履歴を調べるように求めたが、取引日が10年超を遡る取引については、開示できないとの返答を受け、納得ができない。 |

| | |
|---------------------------|---|
| <p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、保存期間を過ぎている資料については現存していないため開示することができないが、現存している伝票類は全てAさんからの依頼に基づき開示して説明を行っている。 ・ 現存する預金の払戻依頼書には、いずれも手続内容が明確に記載されている上、Aさん自身による署名や押印がなされている。 ・ 当行は、Aさんの手続依頼に沿って預金の払戻しを行っていることは明らかであり、Aさんの請求に応じることはできない。 |
| <p>あっせん 手続の結果</p> | <p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件預金口座からの払出しが不正な取引であったかについては、詳細な事実認定が必要になるが、本手続において当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によってこれらの事実の確認を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等、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 2022 年6月 10 日付けであっせん手続を終了した。 |

以上