

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 22 年度第 3 四半期）

## その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	22年度(あ)第18号
申立ての概要	被仕向送金の入金の遅延による為替差損の補填要求
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>・海外の顧客から当社への外貨建送金について、B銀行の入金処理が遅れたために発生した為替差損の補填を要求する。</li> <li>・海外顧客から当社へ外貨建送金をしたとの連絡があり、B銀行に確認したところ、B銀行の支店に着金しているが、受取人情報が不十分なため仕向金融機関に確認しているところであるといわれた。</li> <li>・ところが、B銀行からの入金が遅れ、その間に為替相場が大きく変動し、為替差損が発生した。これはB銀行の事務処理の遅延によるものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社から照会があったときに、受取人情報が不十分なため、A社口座に入金できないと回答したのは事実である。</li> <li>・しかし、A社口座への入金が遅延したのは、受取人情報の確認に時間がかかったこと、入金できる状態になった後に、A社が入金するときのレートを指定してきたことによるものである。</li> <li>・銀行実務上、対応に問題はなかった。</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>・平成 22 年 8 月 25 日のあっせん委員会において「適格性あり」として受理され、同年 9 月 22 日のあっせん委員会において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、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、本件入金が遅れた主要な理由は、海外顧客からの受取人情報が不足していたことにあるものの、B銀行の入金までの対応に合理的理由があるとはいえない部分もあることを指摘した。</li> <li>・B銀行が、入金予定日としてA社に告知した日と実際に入金手続をすることとした日との為替差額金をA社に支払うというあっせん原案を提示した。</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>・平成 22 年 11 月 17 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第46号
------	-------------

(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。

申立ての概要	新規融資不実行を原因とする既存融資の繰上返済に係る違約金の免除請求
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"> <li>・ローン契約を全額繰上返済することにより発生する違約金の免除及び融資におけるB銀行の対応への不満に対する、慰謝料を求める。</li> <li>・私は、B銀行にリフォーム融資を申し込んだ後、融資の可否を確認したところ、B銀行は数回にわたって融資可能と言っていたにもかかわらず、工事竣工後に融資不可と回答してきた。B銀行は信頼を裏切っている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行はAさんに、リフォーム融資の可否について、融資可能と回答をした事実はない。</li> <li>・当行はAさんに対し、既存のローン契約締結以降現在に至るまで誠実な対応を行ってきたし、リフォーム融資の申込みを受けた際も、誠実かつ丁寧に対応した。</li> <li>・当行は、Aさんが希望する繰上返済による違約金の免除及びその他の請求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>・平成22年10月14日のあっせん委員会において、銀行の融資判断に関する事項を取扱うことは困難であるとの理由から、規程26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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第62号
申立ての概要	債務保証の継続及び銀行系列会社との契約の取消要求
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>・当社子会社であるX社がこれまでB銀行から受けていた債務保証の継続を求める。また、当社子会社のY社が、B銀行の系列会社が提供しているサービスに関する契約の取消しを求める。</li> <li>・債務保証の更新拒絶には正当な理由がなく、優越的地位の濫用に該当する。</li> <li>・また、B銀行からは債務保証を受けるにあたり、特定の条件を指示され、それに従ったが、実際には、その必要はなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社子会社であるX社とY社は、実質的には一体であると認識して両社と取引をしていたところ、様々な要素を総合的に判断し、X社への債務保証契約の継続は難しいと判断した。</li> <li>・債務保証にあたり、特定の条件を指示したことはない。</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>・平成22年10月6日のあっせん委員会において、本件申立ては、A社子会社を申立人とすべきであること、また、系列会社のサービスは銀行法上の銀行業務ではないと考えられることから、規程26条1項7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</li> </ul>

	し」としてあっせん手続を終了した。
--	-------------------

事案番号	22年度(あ)第67号
申立ての概要	法定相続人の同意なく払い戻された相続預金
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銀行が、法定相続人である私に連絡を取ることなく、他の相続人に払い戻した預金を元に戻して欲しい。</li> <li>・B銀行へ来店した相続人が持参した自筆証書遺言書は、家庭裁判所で検認を受けたものではあるが、信用できないものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、来店した相続人が持参した自筆遺言書及び検認済証明書により、自筆遺言書の要件が満たされていることを確認しており、さらに、本件払戻しは、受遺者から念書を差入れてもらった上で、正当な手続を経て受遺者へ支払ったものであるから、Aさんの要求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>・平成22年10月21日のあっせん委員会において、預金払戻しの有効性を判断する前提として、自筆証書遺言の有効性を判断する必要があるところ、あっせん手続の中で同遺言の筆跡鑑定等をして前提問題の判断をすることが事実上困難であるとの理由から、規程26条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第72号
申立ての概要	銀行店舗における障害事故に対する損害賠償
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>・私はB銀行の店舗外ATMの出入口階段で転倒骨折し、後遺症が残ったので、管理責任者としての損害賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は施設管理者としての責任を果たしており、申立て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、判例等も調査し、平成22年12月9日に、Aさんの損害とB銀行の責任との関連にかかる詳細な事実認定を行うことは困難との理由から、規程26条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第77号
------	-------------

申立ての概要	為替証書に基づく払戻し請求
申立人の属性	個人(男性、40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に対し、証書に基づく券面額に記載されている金額の全額払戻しを請求する。</li> <li>・資金が必要となったので、B銀行に証書を持参したところ、支払期限を経過したため本証書は無効であり、払戻しはできないと言われたが納得できない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行がAさんから為替金を預かり、証書を発行したことは認めるが、証書には、支払期限内に払戻しをしないと無効になることを明記していることから、払戻し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>・平成22年11月29日のあっせん委員会において、本件証書の支払期限は、法律上、除斥期間と考えられ、話し合いによる解決を図ることは難しいと思われるとの理由から、規程26条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第83号
申立ての概要	預金口座差押さえ解除の要求
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銀行が、裁判所の仮差押決定を受けて当社預金口座に対して行った仮差押の解除を求める。</li> <li>・B銀行が仮差押を執行した当社預金口座は、信託財産を分別管理するための口座であり、信託財産の仮差押等は法律上禁止されていると考える。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行が裁判所の仮差押決定に基づいて、A社の預金口座にかかる預金債権に対して仮差押の事務処理を行ったことは認めるが、預金債権が信託財産であることを確認することができない。よって、申立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>・平成22年12月7日のあっせん委員会において、A社の預金債権に対する裁判所の仮差押命令の効力の有効性を判断する必要があるが、あっせん委員会で当該判断をすることは事実上困難との理由から、規程26条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第84号
申立ての概要	振込詐欺被害回復分配金の申請期間終了に伴う金員の支払請求
申立人の属性	個人(男性、60歳台)

申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に、振り込め詐欺救済法に基づく被害金の支払いを求める。</li> <li>・私は振り込め詐欺の被害に遭い、数百万円を失った。</li> <li>・振込先であるB銀行に対し、振り込め詐欺救済法に基づく対象債権の返却手続を申し込んだところ、B銀行は、当初返却を受けられるとの回答であったが、後日、申請期間終了により返却できないと連絡をしてきた。全く納得できない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん手続の結果	<p><b>【適格性の審査前に申立人が申立てを取り下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会において適格性の審査前に、Aさんからあっせん委員会事務局にAさんとB銀行との間で紛争が解決したので申立てを取り下げたい旨の連絡があり、あっせん手続は終了となった。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第92号
申立ての概要	住宅ローンの申込書や契約書等の写しの交付の要求
申立人の属性	個人(男性、60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行と契約した住宅ローンについては、既に完済している可能性があると思われ、それを確認するため当該契約の契約書、申込書、総支払額明細の写しの交付を要求する。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが完済しているとの疑念をもったのは、既に完済したローン契約の契約書を返送する際に、誤って本件住宅ローン契約の契約書も返送してしまい、債務存在の確認書の提出を依頼したことによるものである。</li> <li>・本件住宅ローン申込書については、当行で原本を保管しており、今後、当行からAさんに契約書の写しおよび関係書類を交付する予定である。</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>・平成22年12月27日のあっせん委員会において、20年以上前の住宅ローン契約締結時の状況を詳細に把握することは事実上困難であり、また、B銀行の対応はAさんの要求を実質的に充たすと見込まれるとの理由から、規程26条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第93号
申立ての概要	キャッシュカードの再発行の要求
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>・私が使用していたキャッシュカードが、B銀行の事務手続のミスにより、使用できなくなった。私はこのキャッシュカードを使い続けたかったが、このことで私が被った精神的被害についての賠償を請求する。</li> </ul>
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行の他の支店で、Aさんと同じ口座番号の顧客からキャッシュカード紛失届が</li> </ul>

(B銀行)の見解	<p>提出された際に、誤ってAさんのキャッシュカードを再発行するという登録をしたために、Aさんのキャッシュカードは一時的に使用不能となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、ミスを認め、Aさんに速やかに新しいキャッシュカードを交付するとともに、事態の説明と謝罪を繰り返し行っている。</li> <li>・Aさんの賠償請求には、応じることができない。</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>・平成 22 年 12 月 22 日のあっせん委員会において、B銀行の事務ミスが原因ではあるが、Aさんのキャッシュカードの使用については事実上支障は生じていないこと、またAさんが負担した交通費や電話代はB銀行がAさんに支払っており、財産的損害は発生していないと判断した。</li> <li>・規程 26 条1項7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)に該当するため、適格性なしと判断した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第94号
申立ての概要	行員からの職場への電話による損害
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銀行から私の職場に電話され、精神的な疾病を負ったので、その結果発生した医療費(完治まで)、迷惑料の支払い、謝罪文の提出を求める。</li> <li>・B銀行担当者は、私がB銀行と金銭トラブルになっていることをうかがわせるような、誤解を招く電話を私の職場にかけ、私の信用、名誉を大きく傷つけた。</li> <li>・その後のB銀行側の誠意のない謝罪により、二重、三重に侮辱を受けた。信用、名誉のみならず心身に大きな苦痛を受け、現在治療中である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、勤務先に電話をかけたことにより、Aさんに不快な思いをさせたことについて遺憾の意を表明しており、謝罪文も交付している。</li> <li>・Aさんの金銭的請求には合理的な根拠があるとは考えられず、応じることができない。</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>・平成 22 年 12 月 22 日のあっせん委員会において、B銀行担当者の対応が、Aさんの信用、名誉を毀損するものであったかどうか、当該担当者の対応とAさんの病気との間に因果関係があるかどうかについての認定をするのは事実上不可能であるとの理由から、規程 26 条1項6号(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第97号
申立ての概要	不十分な説明で契約したカードローン

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銀行に対し、カードローン契約に基づく代位弁済及び信用情報登録の取消しと、慰謝料の支払いを求める。</li> <li>・本件カードローン契約当時、私はB銀行担当者から、借入金が完済できない場合は、保証会社による代位弁済がされること、また、その旨を全国銀行個人信用情報センターに登録することの説明は聞いていない。</li> <li>・保証会社からB銀行へ保証取消通知が送達されたことを受け、私はB銀行から保証取消に伴う期限の利益の喪失に基づく債務全額を支払うよう催告された。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件カードローン契約の契約書には、本件カードローン契約には保証会社の保証が付いており、保証の取り消しがあれば、カードローン契約は継続されないこと、保証会社の代位弁済に伴い一括弁済を求める可能性があることは認識しえたと考える。</li> <li>・Aさんの請求は正当な根拠を欠くものであり、当行としては本件申立て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>・平成22年12月15日のあっせん委員会において、20年以上前に締結された本件カードローン契約時の状況(説明内容及び印紙の署名)を確認することは困難であり、仮に確認できるとしても話し合いによる解決を図ることは難しいと思われるとの理由から、規程26条1項6号(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られる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上