

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 22 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	22年度(あ)第99号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の解約要求
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銀行の仲介で購入した仕組債の元本割れ部分の損失補てんを求める。</li> <li>・私は、過去にリスクのある金融商品を購入した経験はなく、定期預金等で保有しているのみである。また、定期預金等は余裕資金ではなく、税金の支払にあてるために保有していた。</li> <li>・本件商品の勧誘時に、B銀行に対して、私は、相続の関係で税金の支払を予定しており、期間の長い金融商品を購入することはできないと伝えた。これに対し、B銀行担当者から、本件商品は半年で償還される旨の説明があったので購入した。B銀行担当者からは、本件商品のリスクについて詳細な説明はなかった。</li> <li>・その後、本件商品において評価損が生じ、さらに半年後の償還もなされなかった。勧誘時の説明と異なる事態となっており、納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、本件商品の原資は、Aさんの余裕資金であったと認識しており、納税の準備金であるとは把握していない。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の勧誘時に、Aさんに対して、説明資料を示して、商品内容及びリスクについて丁寧に説明をしている。Aさんは、本件商品の内容について十分に理解していたものと認識している。</li> <li>・当行は説明義務や適合性の原則違反といった過失は一切認められず、Aさんの要請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>・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成23年2月21日のあっせん委員会において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、あっせん成立の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	22年度(あ)第110号
申立ての概要	根抵当権設定契約の無効及び免責的債務引受の同意の撤回

(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>・死亡した親族のCさんがB銀行から受けている融資に関して、私の土地に設定されている根抵当権設定契約の無効及びCさんの相続人の免責的債務引受についての同意の撤回を求める。</li> <li>・親族のCさんがB銀行から融資を受けるにあたり、私の所有する土地にB銀行の根抵当権を設定した。その後、CさんがB銀行から追加融資を受けるにあたり、私が所有する土地に設定されている根抵当権の極度額を増額するとともに私が連帯保証人となったが、そもそも私は、根抵当権設定や極度額の変更に納得していたわけではない。</li> <li>・その後、Cさんが死亡し、Cさんの相続人が本件融資を免責的に債務引受をすることになり、連帯保証人兼担保提供者である私も同意したが、このときの同意はB銀行担当者の虚偽の説明に基づくものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Cさんの借入れに対するAさんの連帯保証、Cさんの死亡後の免責的債務引受の同意について、虚偽の説明をしてAさんの同意を得たという事実はない。</li> <li>・Aさんが根抵当権設定契約や連帯保証の法的有効性、免責的債務引受契約への同意の法的有効性などを争うという趣旨であれば、訴訟で解決するしかないと考えます。</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23年1月26日のあっせん委員会において、本件については、免責的債務引受、担保設定、保証の効力を争点とするものであり、あっせんによる解決には馴染まないことから規程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111号
申立ての概要	銀行の事務手続遅延により発生した支払利息の返還請求
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銀行の事務手続遅延により発生した、支払利息の返還を求める。</li> <li>・亡祖父がB銀行から融資を受けており、私が債務相続手続を行うこととなった。私が他の親族の連帯債務者となり、B銀行から新規貸出を受け、亡祖父の債務を返済していきたいと思ったが、B銀行の事務手続に時間がかかったため新規貸出が実行されなかったばかりか、経過利息を請求された。</li> <li>・B銀行の不手際で手続きに時間がかかったのであり、経過利息を請求されることは納得できない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの債務相続手続に時間を要したのは、亡祖父の法定相続人の一人と音信不通で法定相続人全員の同意確認ができないという、相続関係人の事情によ</li> </ul>

	<p>るものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・また、Aさんから、亡祖父の債務返済を継続したいとの意向が示されたことを受けて、法定相続人全員の同意確認ができないなかでどのような返済方法が可能であるかを検討していたために時間を要したものである。</li> <li>・Aさんの亡祖父の債務について経過利息が発生したことは相続関係人の事情によるものであり、当行がこの約定利息をAさんに請求することは正当かつ当然であると考えます。</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23年1月26日のあっせん委員会において、本件は、相手方銀行の相続時の事務手続きの妥当性にかかわるものであって、加入銀行の経営方針や融資態度に係る事項といえることから規程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と思われる場合)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113号
申立ての概要	約束した時間に完了しなかった国内送金
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>・事業資金の支払いに充てるため、B銀行に預けていた定期預金を解約し、その資金を私が希望する日時までに私の他行口座に送金するよう依頼した</li> <li>・しかし、B銀行の不手際により送金が遅れ、取引先への支払が間に合わなかったため、取引先の信用を失ってしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに対し、Aさんが希望する日時までに送金を完了する約束はしていない。実際に、Aさんが希望した日には入金されており、他行口座に入金される時間については、被仕向銀行の事務処理やその他の要因があることをAさんに説明している。</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>・平成23年1月18日のあっせん委員会において、AさんとB銀行との間で、Aさんが希望する日時までに送金を完了する旨の約束があったかどうか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(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第123号
申立ての概要	ATMによる預金払戻しの際に不明となった現金

申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行支店のATMにおいて現金を払い戻したところ、通帳には実際に払い戻した金額よりも多い金額が記入されたことから、B銀行に対して、通帳に記入された金額と、私が実際に払い戻した金額との差額の支払を要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんが利用したATMの稼働状況を調査し、当該ATMの取引記録の解析及び現金照合作業を実施し、問題ないことを確認している。よって、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	<b>【申立不受理】</b> ・平成23年1月27日のあっせん委員会において、本件はATMの稼働状況及び現金照合作業等の確認行為の信憑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(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」としてあっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第125号
申立ての概要	十分な本人確認がされずに払い戻された預金
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行にある私の父の預金口座は、私が父から委任を受けて日常の払出し、入金を含めて管理してきたが、B銀行は私以外の親族が父の預金口座から現金を引き出す手続きを行った。 ・B銀行には本人確認等を実施しなかったことについての善管注意義務違反があると考えます。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は本件について、本人確認等の手続きについて相当の注意義務を果たしており、善管注意義務違反はなかったものと考えます。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・平成23年1月26日のあっせん委員会において、代理権限授与の有無、銀行の当該払戻しに際しての説明状況、本人確認時の過失の有無等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(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」としてあっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第136号
申立ての概要	カードローン債務不存在の確認
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>・私がB銀行から借りているカードローン債務について、既払いの利息金の元本組入、残債務の利息免除を要求する。</li> <li>・私はB銀行とのカードローン契約の締結時に、B銀行担当者から、本件契約は無担保、連帯保証人無、使途自由であって、残債務の取り立てはないこと、他の家族に対して本件契約の存在を知らせることはないという説明を信用して契約した。</li> <li>・しかし、後日、自宅に本件契約の弁済催促状等が郵送されたため家族に知られてしまい、家族関係に支障が生じている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行としては、Aさんは、契約内容を十分に理解して契約締結したものと認識しており、何ら問題はなかったものと考えます。</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23年2月15日のあっせん委員会において、本件契約におけるB銀行の説明に関する真偽の判断等が必要となるが、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(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」としてあっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第137号
申立ての概要	送金外貨レートの説明が不十分であった外国送金
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銀行で外国送金をしたが、その際、B銀行からは送金外貨レートの説明がなく、自分が想定している以上の為替手数料がかかってしまった。B銀行から外貨で送った場合と、円貨で送り現地で現地通貨に両替する場合は、後者の方が手数料が安いことが判明した。</li> <li>・B銀行は手数料の説明をしたり、円建てでの送金の推奨をするべきであった。</li> <li>・よって、B銀行に対して、当時の当該通貨の為替レートの仲値と電信売相場(TTS)との差額の補てんを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、当該外国送金時に公表相場表等をAさんに示しながら十分説明し、手数料や送金方法について納得してもらったうえで送金手続を行ったものである。申立人主張の意味は理解できるが、送金外貨レートによる送金にかかる説明としては、上記以上のものを行う必要はなく、自己責任の問題であると考えます。</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23年2月9日のあっせん委員会において、本件は銀行実務に求められるサービスの程度を争点とするものであり、あっせん手続によって解決するには適さないとの理由から、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と思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん</li> </ul>

	手続を終了した。
--	----------

事案番号	22年度(あ)第148号
申立ての概要	預金残額の払戻し請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行に開設した元配偶者名義の預金口座は、もともと私が管理をしており、入金や住宅ローンの支払等をしてきた。住宅ローンの支払が完了したので、本件預金口座の残金を引き出したい。B銀行は私の要求に応じるよう要望する。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんの元配偶者名義の預金口座の残額の帰属先の特定ができないと判断している。当行は、Aさんに対して、Aさんによる引き出しについて元配偶者の同意が確認できれば応じる旨を説明している。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・平成23年2月1日のあっせん委員会において、B銀行はAさんの元配偶者の同意があれば預金残高の引き出しに応じるとしており、あっせん手続による解決には馴染まないことから、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。

事案番号	22年度(あ)第159号
申立ての概要	不適切な計画に基づいて融資されたアパートローンにかかる残債務の免除要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行と私の亡父が締結したアパートローン契約について残債務の免除を求める。 ・本件契約は、当時高齢で思考力が低下していた亡父に対して、借主の破綻を前提とした融資計画に基づくものであり、融資内容に関する説明も不十分であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は本件契約に関して、Aさんの亡父に対して、公序良俗に違反するような融資を行った事実はない。 ・当行は、Aさんが亡父からの引き継いだ本件契約の返済が困難なため、抜本的な改善策の検討を求める趣旨の要請があり、返済計画の見直し等を提案し誠意をもって対応している。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・平成23年3月9日のあっせん委員会において、本件契約についてAさん自身が当事者ではないこと、B銀行の融資の当否の正当性の判断を求めるものであることから、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。
--	---

事案番号	22年度(あ)第172号
申立ての概要	通帳記載残高の払戻請求
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銀行がすでに解約されたと主張する、私の定期預金の預金元本及び法定利息の支払を求める。</li> <li>・本件定期預金の通帳には解約された旨の記載がなく、私も解約した記憶はない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件定期預金については、Aさんからの依頼により口座解約手続を行い、指定の口座に振込済みであり、Aさんの当行に対する預金債権は存在しない。</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>・平成23年3月17日のあっせん委員会において、本件定期預金の解約の有無が争点であり、事実認定にかかる詳細な調査を行う必要があるところ、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(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173号
申立ての概要	クレジットカード利用代金の早期弁済が行われなかったことに対する要望
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>・私は、B銀行でクレジットカード利用にかかる引き落としについて、早期繰上げ返済を求めたところ、B銀行側の対応の不備により、希望する日に弁済することができなかった。</li> <li>・クレジットカード代金等の繰上げ早期返済についての場合の具体的な取扱方法については、カード利用契約書には記載されていないので、早期繰上げ弁済にかかる取扱方法についてカード契約等に明記をしよう求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行では、クレジットカード代金の支払いについて、原則預金口座引き落としの方法により支払ってもらうこととしているが、ショッピングの利用代金に対する繰り上げ返済は、顧客の要望に沿うように運用として、事務手続上可能な範囲で受け付けている。</li> <li>・Aさんからの繰り上げ返済の要望について、受付日当日の事務処理ができず翌営業日の記帳・引き落としとなったものであったが、受付日当日に返済されたものとして取り扱っている。Aさんには経済的損失や不利益が発生していないと認識</li> </ul>

	している。
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・平成23年3月14日のあっせん委員会において、本件については、銀行の決済サービスの内容の程度を問題としており、経営方針にかかわるものでもあることから規程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。</p>

事案番号	22年度(あ)第220号
申立ての概要	振込先名義人が所在不明のために組戻しされない振込金の返還要求
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銀行に対し、当社が誤って振込んだ振込金の返還を要求する。</li> <li>・当社は、取引先がB銀行に有している口座へ振込みを行ったが、後日、振込先が相違していることが分かり、B銀行に組戻し手続きを依頼した。</li> <li>・被仕向銀行のB銀行から、誤振込先の名義人が登録されている住所から移転しており、連絡が取れないため、組戻しできないと説明されたが、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を取り下げ】</b></p> <p>・あっせん委員会において適格性の審査を行う前に、A社からあっせん委員会事務局に連絡があり、A社と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。</p>

以上