

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	22 年度(あ)第 31 号
申立ての概要	購入した投資商品に関する説明不足による損害の負担要求
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銀行との契約に基づく投資商品が、当社の希望しない時期に終了した結果発生した損害金の負担を求める。</li> <li>・当社が上記契約に先立ってB銀行から受けた説明は、本件商品が低リスクであるというもので、本件商品の商品性やリスクを記載した書面の交付も受けていない。</li> <li>・投資終了は、当社の意向に反したものであり、違法である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社は、リスク商品の運用経験が豊富であり、本件商品にリスクが存在することはA社が当然に知っていたと考えられ、当行にはA社が主張するような説明義務違反はない。A社が指摘する書面は必ず交付しなければならないものではない。</li> <li>・本件商品が継続できなくなり、その時点の市場環境により損害が発生したのは、当時の市場環境からやむを得ないものであり、当行が法的責任を負う理由はない。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年2月9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、B銀行に対し、本件商品の商品性及びリスクに関する法的な説明義務違反はないとしても、A社が契約を締結する前に十分な説明をしたことが必ずしも立証できておらず、その限りで一定の落度があることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、A社とB銀行の互譲の意思の表明を考慮し、B銀行からA社に対して一定の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 23 年4月8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 119 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	違法に販売さ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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・本件商品は、B銀行からの融資金を原資として購入したものであり、違法なものである。</li> <li>・本件商品の購入以前にも、B銀行から他の仕組債を購入しているが、その仕組債の販売に関して違法性が認められたため、B銀行が売却損を補てんした経緯がある。今回も同様である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は本件商品に関して取次ぎのみを行い、その説明は当行とは別の証券会社の担当者が行ったため、詳細な記録は残っていない。</li> <li>・本件商品の購入原資はAさんの自己資金であって、融資によるものではなく違法性はない。</li> <li>・当行としては、何ら法的な問題はないと考えている。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4月11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、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133号
申立ての概要	相続人の1人に対して行った相続預金払戻しの無効確認要求
申立人の属性	個人(60歳台他3名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私達とCさんは、Dさんの子供であり、法定相続人である。</li> <li>・B銀行は、Dさんからの依頼に基づき、2回にわたってDさんの預金から払戻しの上、Cさんの口座に振替入金を行ったとしているが、当該依頼はDさんの意思に基づかない無効なものであり、入金先となったCさんの口座の残高開示と凍結を求める。</li> <li>・B銀行は、本件1回目の振替依頼に当たってはDさんの自宅に電話をして本人の意思確認等を実施したと主張するが、Dさんは当時入院していて、自宅にいなかった。また、本件2回目の振替依頼があったとされる時点では、Dさんは既に死亡していた。</li> <li>・私達は、Cさんに対して遺産分割協議に応じるように求めているが、Cさんは一切応じようとしていない状態である。</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さんがDさんと同居して介護するなど生計を共にしており、CさんがDさんの了解のもとでDさんの預金を日常的に管理していることを熟知してい</li> </ul>

	<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件1回目の振替依頼は定期預金の解約によるものであったため、当行担当者はCさんの届出電話番号(自宅)に電話をして、Dさん本人の意思確認等を実施した。</li> <li>・本件2回目の振替依頼は、Cさんが来店して、従前どおり、Dさんの普通預金からCさんの口座への振替依頼を行ったものであり、Dさんが既に死亡していたことを知らなかったことから、従前通りの取扱いをしたにすぎない。</li> <li>・当行の手続きに何ら問題はなく、AさんらとCさんの話し合いによって解決すべき問題である。</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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年4月 27 日、Aさんらと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150号
申立ての概要	融資契約に係る違約金の返還要求
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銀行と締結した事業性資金の融資契約を繰上返済した際に支払った違約金の返還を求める。</li> <li>・B銀行担当者から本件契約の違約金については説明を受けていない。当初から、まとまった資金があれば繰上返済をするつもりであったので、本件契約のような多額な違約金がかかることを聞いていれば、本件契約を締結することはなかった。</li> <li>・本件契約の金利は定期的になくなっていくと説明を受けていたこと、B銀行担当者から、一旦は違約金を支払ってもらおうが、その後返還もありうると言われたことから、違約金を支払って借換えを行うこととしたものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件契約を繰上返済すると、違約金が必要になる場合があることは、提案時からAさんに説明している。具体的な違約金の金額の概算値についても、Aさんは交付された資料から計算できたはずである。</li> <li>・本件契約は、一定の期間ごとに固定金利か変動金利かを選択するものであり、定期的な金利が高くなるなどの説明は行っていない。</li> <li>・Aさんから本件契約を繰上返済したいとの申し出があった際には、現時点で繰上返済すると多額の違約金がかかること、現在の固定金利期間は約半年後に終了し違約金が不要になることを改めて説明した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行から、違約金の減額を検討するとの発言は一切していない。</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>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5月20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は、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196号
申立ての概要	不十分な説明で締結した融資契約の更改要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に融資の借換えを申し込んだ際、前融資契約に関するすべての書類を提出しているが、B銀行担当者から団体信用生命保険の説明を聞いておらず、未加入のままになっている。私は、当然、団体信用生命保険も前融資契約と同様加入しているものと認識していた。</li> <li>・B銀行担当者が団体信用生命保険の説明を怠ったものであり、私が死亡した場合は即刻融資残金を放棄するという契約の更改を求める。</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、融資が団体信用生命保険付きではないこと、その分生命保険料がかからず、融資コストを低減していることをAさんに説明した上で、金銭消費貸借契約を締結した。このため、Aさんは団体信用生命保険に加入していないことを承知している。</li> <li>・団体信用生命保険は、金融機関が保険金で債権回収を図ることを目的として付保される保険であり、借入申込人に対して団体信用生命保険への加入を求めるか否かは、金融機関側の任意の判断によるもので、加入について当行は責任を負わない。</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、金融機関が債務者に対し団体信用生命保険について説明し、加入を促すことを義務付ける法律上の明文はなく、また、一般に団体信用生命保険を紹介し勧誘すべき信義則上の義務を負うと解されてもおらず、B銀行がこのような義務を負う特段の事情も認められないことから、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、「適格性なし」として平成23年4月11日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第197号
------	--------------

申立ての概要	不十分な説明で締結した融資契約の更改要求
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銀行に融資の借換えを申し込んだ際、前融資契約に関するすべての書類を提出しているが、B銀行担当者から団体信用生命保険の説明を聞いておらず未加入のままになっている。私は、当然、団体信用生命保険も前融資契約と同様加入しているものと認識していた。</li> <li>・B銀行担当者が団体信用生命保険の説明を怠ったものであり、私が死去した場合は即刻融資残金を放棄するという契約の更改を求める。</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、融資が団体信用生命保険付きではないこと、その分生命保険料がかからず、融資コストを低減していることをAさんに説明した上で、金銭消費貸借契約を締結した。このため、Aさんは団体信用生命保険に加入していないことを承知している。</li> <li>・団体信用生命保険は、金融機関が保険金で債権回収を図ることを目的として付保される保険であり、借入申込人に対して団体信用生命保険への加入を求めるか否かは、金融機関側の任意の判断によるもので、加入について当行は責任を負わない。</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、金融機関が債務者に対し団体信用生命保険について説明し、加入を促すことを義務付ける法律上の明文はなく、また、一般に団体信用生命保険を紹介し勧誘すべき信義則上の義務を負うと解されてもおらず、B銀行がこのような義務を負う特段の事情も認められないことから、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、「適格性なし」として平成 23 年 4 月 11 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第209号
申立ての概要	転居前住所に送付された書類の個人情報に関する損害賠償請求
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銀行の不適切な個人情報の取扱いに対して、謝罪と損害賠償を求める。</li> <li>・B銀行への届出住所を変更するために、住所変更届と本人確認書類をB銀行に送付したところ、B銀行は、書類に不備があるとして、転居後住所を承知していたにも拘わらずこれらの書類を転居前住所に返送した。その結果、当時所在していた第三者が受領した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから受領した住所変更届に不備があり、住所変更手続が未了となったため、当行は有効な届出住所(転居前住所)に書類を返送した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返送した書類は未開封のままAさんの手元に戻ったため、Aさんの個人情報に漏えいした事実はない。</li> <li>・当行に何らかの義務違反があったとは考えていない。</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、B銀行が住所変更手続の未了を理由にAさん宛の郵便物を有効な届出住所(転居前住所)に返送する取扱いは経営方針に属し、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て、「適格性なし」として平成 23 年5月 20 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第222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及び証拠改ざんによる慰謝料要求
申立人の属性	個人(60歳台)他1名
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の紹介で証券会社から購入した仕組債の元本割れに相当する運用損失の補てん、及びB銀行の証拠資料の改ざん等による精神的苦痛に係る慰謝料の支払を求める。</li> <li>・他行でリスク商品を購入し損失を被った資金を原資に、B銀行へ資産運用を依頼した。私達は、B銀行担当者に対し、他行で損失を被ったリスク性商品の内容及び私の投資方針について説明を行っている。</li> <li>・本件商品の勧誘をB銀行担当者が行い、証券会社担当者が手続を行っており、B銀行と証券会社が一体となって勧誘を行ったものと認識している。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者及び証券会社から販売資料等は受け取っておらず、詳細な説明を受けた記憶はない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんらが安全な商品で資産運用を行う方針であること、外貨預金は他行の条件の方が有利であること、投資信託の購入経験はあるが手数料が割高で消極的であること等を聴取した。また、Aさんらの金融資産を考慮し、リスクが許容できると判断した。</li> <li>・当行担当者は、当行リスク商品の勧誘を行ったものの、Aさんらが当行商品に興味を示さず、証券会社の商品に興味を示したため、証券会社にAさんらの意向を連絡した。</li> <li>・本件商品の説明は証券会社が行っている。当行担当者は、Aさんらの意向を聴取し証券会社へ連絡したにすぎず、勧誘に加担した事実はない。</li> <li>・証拠資料の改ざん等は行っていない。</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>・あっせん委員会は、Aさんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年6月 15 日、Aさんらと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232号
申立ての概要	証書があるにもかかわらず払戻しを拒否された定期預金の払戻し要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に現金を持参して定期預金を契約し、その証書があるにもかかわらず、B銀行のコンピュータ上に当該預金の登録がないとして払戻しを受けられないことから、B銀行に対し当該預金の払戻しと所定の利息の支払いを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんが主張する定期預金の預入れの処理を行ったが、直後にAさんとのやり取りを経て、当該処理を取り消した。</li> <li>・預入処理を取り消した定期預金は、Aさんの別の定期預金を解約して原資に充てるものであったが、当該別の定期預金の解約処理についても同時に取り消している。</li> <li>・当行で証書上に取消表示を行うのを失念したものと推測されるが、Aさんが主張する定期預金は存在しないため、Aさんの要求に応えることはできない。</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、本件紛争解決に当たり、Aさんが主張する定期預金の契約の存否について、事実認定にかかる詳細な調査を行う必要があり、あっせん委員会で当該調査を行う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」として平成 23 年4月 22 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第241号
申立ての概要	銀行担当者に手渡した現金のうち不明となっている金額の返還請求
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銀行に金銭信託の申込みを行うために、自宅に来訪した担当者に現金を預けたところ、預けた現金の一部のみが金銭信託に組み込まれ、残余部分の行方が不明なため、B銀行に対してその残余部分の返還を求める。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・また、本件紛争の過程で、B銀行担当者の対応に不満を持ったので、改善してほしい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんからの預り金をすべてAさんの普通預金口座にいったん入金したうえ、金銭信託に振り替えた。</li> <li>・したがって、当行としてはAさんの要求に応じることはできない。</li> <li>・本件紛争における、当行担当者の言動については今後留意したい。</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、本件紛争解決に当たり、現金授受の事実にかかる詳細な調査を行う必要があり、あっせん委員会で当該調査を行う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」として平成 23 年4月 22 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第246号
申立ての概要	預金口座からの不正な引出しによって生じた損失の補てん要求
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>・私のB銀行の預金口座から長年にわたり不正に預金が引き出されているので、その調査及び損失の補てんを求める。</li> <li>・キャッシュカード等は紛失していないにも関わらず、口座から身に覚えのない出金がなされている。</li> <li>・B銀行に調査を求めたが、納得のいく説明がなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの預金口座から不正に預金が引き出されているといった事実はない。</li> <li>・本件紛争の過程で、Aさんに対してできる限りの調査及び資料の提示を既に行っている。</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、本件紛争解決に当たり、預金の不正出金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 23 年5月 12 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第247号
------	--------------

申立ての概要	不正に操作された預金口座に関する調査要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行によって、私の預金が不正に操作された疑いがあり、それに関する詳細な調査を求める。</li> <li>・B銀行に私名義の預金口座に関する資料を求めたところ、その口座に不正に操作されている痕跡があった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行において、Aさん名義の預金口座を不正に操作していた事実はない。</li> <li>・当行はAさんの要求に対して、できる限りの資料の提示等をしている。</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>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、Aさんの名義の預金口座の不正操作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 23 年5月 12 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第263号
申立ての概要	銀行の事務都合により有価証券の売却が遅れたことにより発生した機会損失の賠償請求
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>・私の保有していた有価証券引出しの申し出をB銀行が拒否し、その結果有価証券を売却する機会を逃してしまったため、その機会損失の賠償を求める。</li> <li>・私は有価証券を担保としてB銀行に差し入れており、その返還を求めたが、先延ばしにされ、それに関する納得のいく説明もなされなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行がAさんから有価証券の引出しの申し出を受けた事実を確認できない。</li> <li>・したがって、Aさんの要求を受け入れることはできない。</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、本件紛争解決に当たり、本件有価証券の引出しの申し出があったか否か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 23 年5月 23 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第269号
申立ての概要	配偶者により締結されたカードローン債務不存在の確認要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件カードローンは、配偶者が私名義で勝手に契約を締結したものであり、契約は無効である。本件カードローン債務不存在の確認を求める。</li> <li>・B銀行は、本件契約当時において、私の借入意思確認を怠っており、契約をするために配偶者に代理権を付与した事実はなく、また、追認も行っていない。</li> <li>・私は、本件契約を了承しておらず、B銀行担当者と配偶者が結託して、名義を冒用されたと認識している。</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締結時、本人確認義務が法令で定められておらず、夫婦間の一方が銀行取引の事務手続きを代行させることは希有な事例でなかった。</li> <li>・配偶者は、Aさん名義の普通預金の印章及び本人確認資料を持参し、契約締結を行っている。</li> <li>・当行は、配偶者がAさんから委任を受けたか、または、その使者として借入手続きを行ったものと認識しており、Aさんの名義を冒用した違法な貸付ではない。</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>・あっせん委員会は、申立人と相手方との間の民事調停がすでに終了していることから、規程26条1項3号(訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年5月16日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第280号
申立ての概要	不適切な説明による国債の中途解約にかかる損失の補てん要求
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銀行の不適切な説明により国債を中途解約させられたことに伴う損失の補てんを求める。</li> <li>・本件国債の中途解約は、個人年金保険の保険料を支払うために、B銀行担当者が私を誘導して行わせたものであり、不本意な解約である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は所定の資料を用いて、個人年金保険の説明をしていたが、国債の解約は促していない。</li> <li>・Aさんに個人年金保険の説明をしていたところ、Aさんから国債を中途換金した場合どうなるか等の質問を受けたが、満期償還するか中途解約するかは、個人の意思によると説明した。</li> <li>・Aさんから、国債の解約申込みを受けた際にも、解約手続の取消はできないことや満期まで保有する方法もあることを繰り返し説明したが、最終的にはAさんの</li> </ul>

	意思は変わらず、解約の手続きを行った。
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件解約を誘導したかの事実認定は困難であること、Aさんが中途解約による受取金減少の事実を認識した上で、自らの意思で解約手続きを行っていることから、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、「適格性なし」として平成 23 年5月 23 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	22年度(あ)第283号
申立ての概要	不当に申し立てられた強制競売の取下げ要求
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銀行は、当社の代表者であるCさん及びCさんの配偶者Dさんの債権者であった。</li> <li>・当社は、Cさん及びDさん所有の不動産のうち、Cさんの持分を取得した。当社が、その売買金額及びDさんの持分相当額をB銀行に支払うことにより、B銀行との間で本件不動産に対する抵当権の解除を合意し、実際に抵当権は解除された。</li> <li>・しかし、その後B銀行は本件不動産のDさんの持分に対して、仮差押命令及び強制競売の申立てを行った。</li> <li>・この強制競売手続は、B銀行との抵当権解除合意の趣旨に反しており、取下げを要求する。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Cさん及びDさんが連帯保証人であるE社に対する貸付金債権について信託を受けていた。CさんからA社への本件不動産の任意売却に際し、E社から弁済金を受領したことにより、この信託勘定の債権について、本件不動産の抵当権解除に応じている。</li> <li>・当行が申し立てた強制競売手続は、当行のE社に対する銀行勘定の貸付金債権に基づき、E社の連帯保証人であるDさん持分に対して行ったものである。</li> <li>・A社は、本件不動産の買主にすぎず、任意売却における抵当権解除の際の当事者ではない。また、Dさんは本件不動産持分をA社に売却しておらず、A社はDさんの持分に関して、何の権利もない。</li> <li>・当行としては、強制競売申立ての取下げを行う意向はない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件の強制競売手続につき、A社は強制競売手続の基となる貸付金債権の債務者ではないこと、進行中の強制競売手続に対して、あっせん手続の利用が事案の性質上適当といえるかには問題があること、A社には</p>

	<p>強制競売手続の取下げを要求する権利はないことから、規程 26 条1項1号(取引の名義が当該顧客本人でない場合)、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)及び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、「適格性なし」として平成 23 年5月 31 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	22 年度(あ)第 286 号
申立ての概要	不適切に行われた通帳等の再発行にかかる手数料の返還請求
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>・私名義の預金通帳等の再発行にかかる手数料の返還を求める。</li> <li>・私がB銀行に来店して新規口座開設を申し込んだにもかかわらず、B銀行担当者が既存の口座を引き継いで、通帳等の再発行を行い、私は手数料を支払った。</li> <li>・しかし、私が希望している新規口座開設ではなく、通帳の再発行とされたことで発生した手数料であり、私は支払う必要のないものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは当行の旧口座の引継ぎを申し込んでおり、書証上も喪失届を出して再発行を依頼していることになっている。</li> <li>・新規口座開設手数料も再発行手数料と同額かかる。</li> <li>・したがって、当行の対応に問題はなかったと認識している。</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>・あっせん委員会は、Aさんが新規口座開設の申込みをしたのか、あるいは再発行の申込みをしたのかが不明であり、その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 23 年5月 25 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22 年度(あ)第 296 号
申立ての概要	返済期日の延長を希望したにもかかわらず支払われた遅延損害金の返還請求
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銀行に支払った遅延損害金は不合理なものであり、その返還を求める。</li> <li>・当社は、B銀行からの借入金を、他行からの借り換えによって返済するので、</li> </ul>

	<p>その融資が実行されるまで、返済期日を延長してほしいとの申入れをした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・しかし、返済期日は延長されず、B銀行から遅延損害金を請求されたことに納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行はA社に、延滞解消等にかかる交渉過程において、遅延損害金について繰り返し説明してきており、交渉過程等の点からも損害金の請求は正当なものであると認識している。</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>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、本件借換時の交渉過程の具体的な内容の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 23 年5月 12 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第306号
申立ての概要	変更通知未着を理由とする口座維持手数料の返還要求
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銀行に徴収された口座維持手数料の返還を求める。</li> <li>・私は、B銀行に口座維持手数料がかからない最低基準残高を超える預金を保有していたが、その後B銀行が一方的に最低基準残高を引き上げたために、本件手数料を徴収された。</li> <li>・B銀行は変更通知を送付したというが、私は転居しており、受け取っていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、口座維持手数料の最低基準残高を引き上げる旨の顧客向け周知を複数の手段により行ったほか、顧客の届出住所宛に通知している。Aさんからは住所変更届が提出されていなかったものの、同通知は当行に返送されておらず、Aさんが受領したと認識している。</li> <li>・Aさんが同通知を受領していなかったとしても、転居後速やかに住所変更届を提出しなかったAさんの責任と考える。</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、口座維持手数料の変更は相手方の経営方針に属する事項であること、B銀行が通知のため送付した郵便物がAさんに到達したか否かは事実認定に係るものであること等から、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」として平成 23 年6月 28 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第315号
申立ての概要	住宅ローンの繰上返済に伴う保証料の返還請求
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銀行の住宅ローンの繰上返済に伴う保証料の返還を求める。</li> <li>・住宅ローン契約締結時に、前払い保証料を支払っているが、繰上返済によって返戻された保証料は小額であり、合理的な金額ではない。</li> <li>・B銀行からは、本件住宅ローン契約時に戻し保証料の計算方法について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>・住宅ローンを繰上返済する場合に保証会社から返戻される保証料については、所定の計算方式により合理的に算出しており、それは保証会社の約款に記載されている。</li> <li>・当行は繰上返済受付時に、戻し保証料の算出の仕組みについて説明している。</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>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、繰上返済時の戻し保証料の計算方法等についてB銀行に説明義務があるか否か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23年5月23日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第316号
申立ての概要	相続・承継したアパートローンの金利返還要求
申立人の属性	A1さん:個人(80歳台)、A2さん:個人(50歳台)
申立人(A1さん、A2さん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私(A1)の亡夫(A2さんにとっては亡父)がB銀行と締結したアパートローン契約(契約1)及び私自身で締結したアパートローン契約(契約2)の契約内容詳細の開示・説明と支払済みの金利の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約1については10年以上前に完済されており、社内で規定した保存年限を経過しているため関係資料は既に処分している。</li> <li>・当行はこれまでA1さん、A2さんに対して誠実に契約内容の開示・説明を尽してきた。これ以上はいかなる説明も難しい。</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、本件申立てが変動金利の設定やその徴収という、加入銀</li> </ul>

	<p>行の経営方針、融資態度に係わる事項に関係し、また、相当以前の出来事についての事実関係が焦点となるものであるため、あっせん手続によって解決することは困難との理由から、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」として平成 23 年6月6日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	22年度(あ)第317号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び解約要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私が保有している預金について、口座の情報開示及び解約を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、AさんとAさん元妻との間で、Aさん名義預金の帰属について紛争が生じている状況にあると認識している。権利関係が判然としていない状況で、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	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、あっせん手続によって権利関係の確定をすることができないことから、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」として平成 23 年6月 29 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	22年度(あ)第318号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び解約要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私が保有している預金について、口座の情報開示及び解約を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、AさんとAさん元妻との間で、Aさん名義預金の帰属について紛争が生じている状況にあると認識している。権利関係が判然としていない状況で、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	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、あっせん手続によって権利関係の確定をすることができないことから、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</p>

	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 23 年6月 29 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	22年度(あ)第319号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び解約要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私が保有している預金について、口座の情報開示及び解約を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、AさんとAさん元妻との間で、Aさん名義預金の帰属について紛争が生じている状況にあると認識している。権利関係が判然としていない状況で、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> ・あっせん委員会は、あっせん手続によって権利関係の確定をすることができないことから、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」として平成 23 年6月 29 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第320号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び解約要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私が保有している預金について、口座の情報開示及び解約を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、AさんとAさん元妻との間で、Aさん名義預金の帰属について紛争が生じている状況にあると認識している。権利関係が判然としていない状況で、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> ・あっせん委員会は、あっせん手続によって権利関係の確定をすることができないことから、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」として平成 23 年6月 29 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第321号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び解約要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私が保有している預金について、口座の情報開示及び解約を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、AさんとAさん元妻との間で、Aさん名義預金の帰属について紛争が生じている状況にあると認識している。権利関係が判然としていない状況で、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> ・あっせん委員会は、あっせん手続によって権利関係の確定をすることができないことから、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」として平成23年6月29日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第322号
申立ての概要	預金口座の情報開示請求及び新規口座の開設要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・C信用組合取引時代に、予告もなく私の預金口座を解約し、供託されてしまった。承継先であるB銀行に対し当該預金口座の情報開示を求める。 ・B銀行で口座開設を拒否された。B銀行は口座開設に応じるべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	・供託された時期は15年以上前であり、当行がC信用組合の営業譲渡を受ける前の事案である。当時の事実関係は不明であるが、C信用組合が供託したのであれば法務局に問い合わせをするべきである。 ・Aさんの口座開設を拒否したのは事実であるが、内部基準により判断を行ったものである。よって、Aさんの要求を受け入れることはできない。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、15年以上前の事案であり事実確認が困難であること、供託された預金の取扱いはAさんとB銀行との間の紛争とはいえないこと、また、新規口座の開設は銀行の経営方針等に係わるものであり、紛争解決手続によって解決するのは適さないことから、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」として平成23年6月29日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第11号
申立ての概要	詐取されたキャッシュカードにより払い戻された預金の補償要求
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>・第三者に詐取されたキャッシュカードにより払い戻された預金の補償を求める。</li> <li>・同時に詐取されたB銀行以外の銀行は、補償に応じてくれているが、B銀行のみが補償に応じてくれない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行が検討した結果、本件は預金者保護法に定める要件に該当しないため、当行に補償の義務はなく、当行が負担する事案には該当しないと判断した。</li> <li>・当行としては、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> <p>・あっせん委員会は、詐取されたキャッシュカードによる払戻しに係る損失補償は法的義務に基づくものではなく、銀行の経営判断によ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23年6月17日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	23年度(あ)第12号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた為替特約付円建融資契約により発生した損害の賠償請求
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銀行から、バックファイナンス付海外不動産投資の勧誘を受けたが、融資契約についての説明義務違反や不適切な与信管理により大きな損害を被った。</li> <li>・本件契約締結時、B銀行担当者から詳細な説明を受けておらず、説明責任を果たしていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件契約を顧客に提案する際は、商品性とともな為替リスク、繰上返済はできないこと等を説明することとなっており、Aさんにも同様の説明を行っている認識している。</li> <li>・当行は、必要十分な情報提供と説明を行うことによって、その都度最良と思われる提案を行い、Aさんの判断を仰いでいる。</li> <li>・当行は、説明責任を果たしており、賠償責任を負担するような不法行為を行った事実はなく、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> <p>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、当時の説明の内容等についての</p>

	<p>事実認定が不可欠であり、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えられる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 23 年6月 22 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	23年度(あ)第19号
申立ての概要	不十分な説明で締結させられた連帯保証契約の無効確認要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に対して何らの債務もないことの確認を求める。</li> <li>・私が所有する土地に親族が家を建てることとなり、その親族はB銀行から住宅ローンの借入れをすることとなった。B銀行は、私が所有する土地に抵当権を設定したほか、私が住宅ローンの連帯保証人となった。</li> <li>・その後、親族の返済が滞り、信用保証会社から建物及び土地を差し押さえられ不動産競売がされたものの、親族が自己破産をしたため、親族の住宅ローンの残債務について私に支払請求がされることとなった。</li> <li>・私は当初、親族の借入れについて連帯保証人となることに強い抵抗感を有していたが、B銀行担当者から、連帯保証人になったとしても、抵当権を設定した土地の物上保証以上の責任を負うことはないと言われ、これを信託し、自身に連帯保証人としての責任が及ばないと考えて、契約書に署名押印したものである。</li> <li>・したがって、私の責任は物上保証の範囲に限られ、連帯保証債務は負わないはずである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは、借入申込書、金銭消費貸借契約証書、借入利率及び返済方法等に関する特約書、保証委託申込書に連帯保証人として署名押印しており、連帯保証人となることを十分に理解していた。</li> <li>・当行の担当者が、Aさんが連帯保証契約を締結しても物上保証以上の責任を負うことはない、などと説明することはおよそあり得ない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、AさんとB銀行の連帯保証契約締結時のAさんの保証意思確認の状況や、B銀行の説明の内容等についての事実認定が不可欠であり、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えられる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 23 年6月 16</p>

	日付けであっせん手続を終了した。
--	------------------

事案番号	23年度(あ)第22号
申立ての概要	被相続人名義の預金存在の確認要求
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銀行にあるはずの配偶者名義の口座が存在する旨を回答するように求める。</li> <li>・私と共に配偶者がB銀行店舗を訪れた際、配偶者が預金の払い戻しをしたことがある。配偶者が死亡した後、その時の配偶者名義の預金口座の存否を照会したところ、B銀行から該当する預金口座はないとの回答を受けたが、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、Aさんからの預金口座の照会を受けて調査を行ったが、該当するAさんの配偶者の預金口座は存在しなかった。</li> <li>・Aさんに対して、調査結果を都度説明しているが、Aさんに了承してもらえない。</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さんの求める預金の存在について紛争解決手続により事実確認することはできないことから、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」として平成 23 年6月 17 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第29号
申立ての概要	アパートローンに係る手数料等の返還要求
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>・アパートローンの融資を受けたB銀行に対して、B銀行が担保物件の査定を依頼した関連会社が発行する領収書の交付、交付できない場合はB銀行が引き落としした事務取扱手数料の返還を求める。また、過剰担保により余計に発生した登記費用の補てんを求める。</li> <li>・B銀行は担保物件の査定を関連会社に委託し、当該査定に係る事務取扱手数料を私の口座から引き落としした。</li> <li>・B銀行との間で締結した根抵当権設定契約では、融資金額に対して過剰な額の根抵当権極度額が設定されている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務取扱手数料については商品概要説明書、本件消費貸借契約に記載されており、Aさんに確認した上で、金銭消費貸借契約を締結した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関連会社は、申立人とは契約関係がなく、当行の委託先にすぎないことから、申立人宛での領収書は発行されない。</li> <li>・本件融資について過剰な極度額で根抵当権設定をしたわけではない。極度額の一部は以前設定を受けた別物件を目的とする根抵当権である。</li> <li>・当行としてはAさんの要求に応えることはできない。</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、Aさんのいう査定手数料とはローン実行に伴う事務取扱手数料と解され、同手数料がAさんとB銀行との間で発生していることは明らかであり、B銀行の関連会社の領収書や手数料の返還を求めることはできないと考えられることから、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」として平成 23 年6月6日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第36号
申立ての概要	他人による預金口座の解約及び払戻し要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の私の母名義の定期預金が、他人(親族)に解約及び払戻しされたので、その損失の補てんを求める。</li> <li>・B銀行は他人の口頭での説明のみで本件預金の払戻し等に応じており問題がある。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんが主張する他人について、当行担当者及び役席者が直接面談し、十分に事情を考慮した上で、正当な預金受領権限があると判断して、解約及び払戻しに応じた。</li> <li>・したがって、当行はAさんの要求に応えることはできない。</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、本件紛争解決に当たり、Aさんが主張する他人の預金受領権限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 23 年6月 10 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第37号
申立ての概要	窓口で渡した際に不明となった現金の返還要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・振込依頼のためB銀行へ持ち込んだ金額とB銀行行員が数えた金額が相違していた。差額はB銀行行員が詐取したはずであり、差額の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんから申し出があった際に調査を行っており、Aさんが主張する現金は発見されなかった。Aさんには、繰り返し説明しているが、納得してもらえない。 ・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> ・あっせん委員会は、あっせん委員会が当該現金の行方について調査や認定を行うことはできないため、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」として平成23年6月21日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第46号
申立ての概要	優遇制度の一方的な変更によるカードローン利息の差額分の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・カードローンの適用利率がB銀行の一方的な優遇制度の変更によって引き上げられた。制度変更前の適用利率に戻すとともに、制度変更後に支払った利息と変更前の利率による利息との差額の返還を求める。 ・本件カードローンの契約締結は、借入利率の優遇措置を前提として行ったものである。優遇措置の一方的な変更は、利率合意の一方的な変更である。
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件カードローン契約の適用利率は、金利優遇制度により実現していたものであり、この優遇制度は、事前に通知なく変更をすることができる旨の合意がある。 ・優遇制度の変更に問題はなく、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> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、本件カードローン契約時における具体的なやりとりについて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調査を行う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」として平成23年6月22日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第50号
申立ての概要	システム障害を理由とする住宅ローンの遅延損害金の返還要求
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>・B銀行に徴収された住宅ローンの遅延損害金はB銀行のシステム障害によるものであり、その返還を求める。</li> <li>・B銀行から借りている住宅ローンの返済金を約定返済日前に入金しようとしたところ、B銀行のシステム障害によって、入金できなかった。</li> <li>・その後障害が復旧したことは承知していたが、B銀行のシステムが安定したと判断できるまで入金を控えていたところ、約定返済日を経過し、損害金が徴収された。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが、約定返済日前に住宅ローンの返済金を入金しようとした際に、当行のシステム障害により入金できなかったことは認める。</li> <li>・しかし、本件損害金は、障害復旧後、Aさんに対して約定返済日までに入金するように複数回依頼したにもかかわらず、入金されなかったために生じたものである。</li> <li>・Aさんの要求には理由がなく、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>・あっせん委員会は、本件損害金は、システム障害復旧後、B銀行がAさんに対して複数回にわたって入金を依頼したにもかかわらず、約定返済日までに入金を行わなかったために生じたものであり、Aさんの要求には理由がないことから、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、「適格性なし」として平成23年6月28日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上