

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 年度第 2 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200号
申立ての概要	外国為替予約が延長されなかったことによる損害賠償要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との為替予約の延長をB銀行が認めなかったために生じた損害金等の損害賠償を求める。 ・当社が、B銀行に対して、当社の外貨預金から仕入先への海外送金を依頼したところ、送金を拒否された。その結果、仕入れが不可能となり、当社の顧客にキャンセル料を支払わなければならなくなった。 ・B銀行の説明では為替予約未履行であるがゆえに送金ができないとのことであったので、本件為替予約を延長するように依頼したが、B銀行担当者は、B銀行には為替予約の延長という手続はないとのこと、当該延長は拒否された。 ・本件為替予約以後に、B銀行から為替予約の延長が認められたことがあり、当初のB銀行担当者の為替予約の延長はできないとの説明は間違いであった。本件為替予約を認めなかったB銀行の対応には問題があった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・為替予約の延長は与信行為であり、それに応じるためには行内での慎重な検討が必要であったことから、A社からのそれに必要な関係書類の提出を依頼していた。しかしながら、A社からは何の情報提供、書類提出もなかったことから、為替予約の延長手続の審査を進めることはできなかった。 ・当行担当者は、A社担当者に対して、当行に為替予約の延長という手続がないと説明したことはない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年8月2日、A社と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、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。

事案番号	22年度(あ)第229号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた投資一任契約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)

(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(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の紹介で締結した投資一任契約を解約し、損失の全額をB銀行が負担することを求める。 ・当初、定期預金への預け入れを希望していたにもかかわらず、B銀行担当者に本件契約を勧められた。元本確保型の個人年金保険のような商品だと誤認し、本件契約の締結に至った。 ・B銀行担当者からは、投資のプロが運用するので投資額より減ることはないだろうと言われた。 ・定期的に運用報告は送られてきたが、内容を理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが、利回り志向が強く、投資信託や年金保険など多額のリスク商品を保有していたことを考慮して、Aさんの保有していた投資信託よりも当行内基準においてより安定的な商品としている本件契約を提案した。 ・本件契約について、資料を用いて商品内容を十分説明しているのので、説明方法において問題はなかったものと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年6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、金融資産の把握が不十分であり、高齢であるAさんの金融資産に占めるリスク商品の割合が高すぎることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、AさんとB銀行が本件契約を中途解約の上、B銀行が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銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成23年9月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第261号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行が、私の事前承諾なく、私の配偶者に払い戻した私名義の普通預金及び積立定期預金の全額の返還を求める。 ・B銀行に預け入れた預金について、B銀行担当者に平成23年1月以降は私の配偶者が窓口で入金手続をすると伝えているものの、配偶者が預金払出しを行う場合があるとは全く伝えていない。 ・B銀行は私の承諾なしに本件預金の解約手続を行っており、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	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんからは、預金手続について、「今後は配偶者が来店し手続する」との申出を受けており、表見代理が成立していたと考えられる。 ・当行は社内の規定に従って手続を行っており、善管注意義務違反はなかったと認識している。
あっせん	【申立受理→あっせん打ち切り】

手続の結果	<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、平成23年7月4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、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。
-------	---

事案番号	22年度(あ)第307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害の賠償請求
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"> ・B銀行におけるシステム障害により送金できず、信用取引が強制的に終了されたために生じた損害の賠償を求める。 ・私が行っていた信用取引において、証拠金を入金しようとしたところ、B銀行のシステム障害により入金ができず、損失が現実化してしまった。 ・B銀行担当者からは、B銀行のシステム障害と損失の発生の関係を示す客観的資料があれば、補償を考えるとの発言を聞いている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、システム障害については、適宜ホームページで送金に支障をきたしている旨を公表しており、利用者には周知していたところである。 ・Aさんが主張する当行担当者とのやりとりを示す客観的な資料はないが、当行担当者が記憶する限りでは、システム障害に対しての謝罪と今後の対応に関して誠意を持って行うと回答したのみである。 ・システム障害発生のため、当行とAさんの間に、個別の振込契約は成立しておらず、損害賠償責任は負わないと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年7月4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、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。

事案番号	23年度(あ)第6号
申立ての概要	換金処理の遅延により受給額が減少した確定拠出年金の補てん要求
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"> ・確定拠出年金の換金処理が、B銀行の不適切な対応により遅延した結果、東日本大震災による影響を受け、給付額が減少してしまった。一週間前に換金した場合の金額との差額の補てんを求める。 ・B銀行担当者から、2～3週間で換金処理されるとの説明を受け、下書きをもらった申請書類を持ち帰った。帰宅後、B銀行担当者から、下書きの内容に誤りがあったとの連絡を受け、数日後、新たな申請書類が自宅に送付された。 ・換金処理日の指定ができないことに不安を覚え、数日間、株式相場の見通しを

	<p>調査した後、B銀行が用意した封筒に普通郵便相当額の切手を貼り、申請書類を送付したところ、簡易書留専用の封筒であったため、料金不足で返送されてしまった。封筒に注意書き等はなく、簡易書留の表示に気が付かなかった。</p> <p>・東日本大震災発生後、B銀行担当者に換金処理の状況について確認したところ、2月下旬に不備のない書類を確認後、換金処理を行う会社へ送付しており、3月11日を越えることはないであろうとの説明を受けた。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者が申請書類に誤った下書きをしたため、新たな申請書類をAさんに送付したことは認める。</p> <p>・返信用封筒が簡易書留の封筒であることの注意書き等は示していないが、郵便局から指定された形式で表示を行っている。</p> <p>・通常、不備のない申請書類を受領してから1か月程度で換金処理が行われる。当行が不備のない書類を受領した日から、1か月以内に換金処理を完了しているため、手続の進行は通常であったと認識している。</p> <p>・当行として提案できる案はないが、あっせん委員会からの指摘があれば検討したい。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <p>・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8月5日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、事務処理の遅延とAさんの主張する損害との間に因果関係があるというのは困難であるが、換金処理手続について、B銀行は、Aさんが不満を抱いても仕方がないような事務処理をしたことを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに一定の解決金を支払うというあっせん案を提示した。</p> <p>・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。</p> <p>・平成23年9月28日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	23年度(あ)第54号
申立ての概要	行員から勧められた工場用地が不良物件であったために生じた損害の賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<p>・B銀行担当者から工場用地として勧められた土地が不良物件であったために生じた損害の賠償及び謝罪を求める。</p> <p>・当社は、新規事業を開始するために、B銀行から融資を受け、工場用地を購入することを検討していた。</p> <p>・B銀行担当者は、本件土地は問題のない用地であるとして、産業廃棄物の存在を否定し、産業廃棄物が埋められていた場合にはB銀行が責任を取ると明言した。しかし、実際には産業廃棄物が埋められていた土地であり、このことが原因となり、事業が失敗した。</p>
相手方銀行	・当行担当者は、申立人が主張するような、本件土地以外の購入であれば融資

(B銀行)の見解	<p>をしない、産業廃棄物が埋められていたら責任を取る、と発言したことはない。土地の審査は担保価値判断のためのものであり、どの土地を購入するかはA社の裁量によるもので、A社の判断を拘束するものではなかった。</p> <p>・本件土地には、工場が完成して稼動しており、A社の事業失敗の原因は、本件土地の選定ではなく、開発商品や事業計画自体にあると考えられる。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行の責任を検討するためには、用地購入から現在に至るまでの事実経過の認定のほか、A社の事業計画の採算性等の確認が必要であるが、あっせん手続で当該認定等を行うことは困難であることから、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 7 月 8 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 58 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害の賠償請求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・信用取引のため、インターネットバンキングでB銀行から振込をしようとしたが、システム障害のため利用できず、投資機会を逸したため、B銀行に対して損害賠償を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行はシステム障害について、適宜ホームページで公表していた。</p> <p>・システム障害の間、Aさんから振込の申込みを受け付けていない。よって、Aさんと当行の間では振込契約が成立しておらず、当行は損害賠償義務を負わないことから、Aさんの要求に応じることはできない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てが逸失利益の賠償を求める事案であり、あっせん手続では、損害の発生、金額及び因果関係等を認定するの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 7 月 25 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 60 号
申立ての概要	当座取引解約時の不十分な説明で不渡処分となったことによる損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)	・B銀行との当座取引を解約した後、不渡処分となったことを原因として当社の信

の申出内容	<p>用が失墜したために生じた損害の賠償を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行からは、当座取引の解約を求められた際、振出し済みの小切手が解約後に呈示された場合には不渡処分になる等の説明はなく、実際に解約後に振出し済みの小切手が呈示された際にも、B銀行から特段の連絡を受けなかった。 ・B銀行は、当座取引解約後に呈示された小切手については受け入れないとの注意義務、当座取引解約後に顧客にはいかなる法律関係が生ずるのかを説明する義務、及び小切手が呈示された際に資金が不足している場合には、顧客に対して直ちにその事実を通知するという商習慣に基づく信義則上の義務に違反している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社との当座取引の合意解約に当たり、A社から、解約後に小切手が呈示された場合は、当行が何らの通知なく支払を拒絶してもA社は異議を述べない旨及び支払拒絶による紛議についてはA社において一切の責任を負う旨の念書の差し入れを受けている。 ・当行担当者は、解約後の振出し済みの小切手については、A社の責任において回収する必要があることを説明した。A社の主張する説明義務違反、信義則上の義務違反の事実は存在しない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争が、専らA社が主張するB銀行の注意義務、説明義務等の法的義務の存在が認められるかどうかという法解釈を争点とする紛争であり、あっせん手続によって解決することは困難であることから、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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年7月14日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第74号
申立ての概要	本人以外の第三者による情報開示請求
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"> ・親族Cは現在、行方不明であり、Cの財産が横領された可能性がある。B銀行に、Cの銀行取引履歴の開示を請求する。 ・個人情報保護法及び個人情報保護に関するガイドラインが規定する第三者提供の制限の例外である「生命、身体及び財産の保護」に当たるため、B銀行は当該履歴を開示するべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、守秘義務の観点から、Cさん名義預金の取引履歴の開示請求には応じられない。当該保有個人データを第三者であるAさんに提供することはできない。 ・Cさんが行方不明となった後、裁判所において不在者財産管理人が選任されており、同人によって、取引履歴の開示請求がなされている。

あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、失踪宣告等によりCさんの死亡が確定し、相続が開始しない限り、AさんはB銀行に対して開示請求をすることができず、かつ、本件では、不在者財産管理人が選任されており、開示請求がなされているため、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7月 12 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 75 号
申立ての概要	不十分な本人確認により開設された預金口座に係る当座貸越債務の一部免除要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に開設された私名義の預金口座に係る当座貸越債務を、B銀行の責任に応じて一部免除することを求める。 ・本件預金口座は、私の元配偶者が開設したと推測されるが、私は開設を一切承知しておらず、本件預金口座を利用していない。また、本件預金口座の住所変更や複数回の当座貸越の極度額変更が行われていた。これらの手続が私の意思に反して実施されたのは、B銀行が十分な本人確認手続を実施しなかったことが原因である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金口座は、Aさんの子息の授業料引落とし口座として開設された。口座開設時には、Aさんの本人確認資料の交付を受けており、Aさんの口座開設の意思確認を行っている。仮に、Aさんの元配偶者が手続をしたとしても、子息の授業料引き落としのための本件預金口座開設は、「日常の家事」の範囲に属するものであり、元配偶者は代理権を有していた。 ・本件預金口座の住所変更手続は、ATMで行われており、カードと暗証番号により、本人確認が行われている。 ・本件預金口座作成後及び住所変更手続が行われるまでの極度額の変更については、Aさんの本人確認資料に記載のあった居住地宛てに送付されている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行の責任について検討するためには、本件預金口座の開設及び借入れを行ったのは誰であるか、「日常の家事」の範囲に含まれるか、表見代理が成立するか等の法的判断、及びその前提となる事実認定が不可欠であり、あっせん手続において解決することは困難であることから、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7月8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82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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・B銀行担当者から、C証券会社担当者を紹介されたが、C証券会社担当者が社名を説明しなかったためB銀行の行員と誤認し、B銀行を信用して本件商品を購入した。 ・B銀行担当者から、本件商品に組み込まれているB銀行の株式価格が下落することはなく、損することはないとの説明を受けた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を訪問した際に資産運用の相談を受け、複数の商品を提案したが、当行で扱う商品はAさんのニーズに合わない判断し、Aさんからの同意を得て、C証券会社担当者を紹介した。 ・Aさんは、当行に来店した際に、以前、Aさんの配偶者が購入した仕組債の購入を希望している。 ・当行担当者はC証券会社担当者を紹介したのみで、本件商品の販売には関与していないため、当行に責任はない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年9月30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、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。

事案番号	23年度(あ)第83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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・私は配偶者の勧めで、B銀行担当者からC証券会社担当者を紹介された日に、本件商品を申込んだ。両者には同日にしか会っていない。 ・C証券会社担当者をB銀行の行員と誤認し、B銀行を信用して本件商品を購入した。 ・B銀行担当者から、本件商品に組み込まれているB銀行の株式価格が下落することはなく、損することはないとの説明を受けた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん宅を訪問した際に資産運用の相談を受け、複数の商品を提案したが、当行で扱う商品はAさんのニーズに合わない判断し、Aさんからの同意を得て、C証券会社担当者を紹介した。 ・C証券会社担当者はAさん宅を複数回訪問し、商品内容等について説明した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はC証券会社担当者を紹介したのみで、本件商品の販売には関与していないため、当行に責任はない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年9月30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、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。

事案番号	23年度(あ)第84号
申立ての概要	本人の同意なく第三者に漏洩された個人情報
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"> ・B銀行における個人情報漏洩により損害を被ったため、慰謝料、遅延損害金及び謝罪を要求する。 ・B銀行は第三者との間で情報提供契約を締結し、私の個人情報及び機微情報を第三者に提供した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は第三者との間でAさんの個人情報及び機微情報に係る情報提供契約は締結していない。 ・当行は第三者に対しAさんの個人情報及び機微情報は提供していない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てが、B銀行による第三者への個人情報提供の存否が争点となるものであるため、あっせん手続により解決する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と思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年7月4日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第85号
申立ての概要	不十分な説明により融資されたアパートローンの債務免除要求
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"> ・B銀行及び建築業者の断定的判断の提供によって、アパートローン契約を締結したが、提案された事業計画に差異が生じ、収支が悪化し、損失を被ったため、本件融資の一部債務免除を求める。 ・B銀行と建築業者から、儲かる等の断定的判断の提供により、アパート経営事業の執拗な勧誘を受け、アパートを購入し、B銀行とアパートローン契約を締結した。
相手方銀行	・アパート経営事業計画は、当行が融資の相談を受ける前にAさんと建築業者の

(B銀行)の見解	<p>間でまとまっており、当行は当該事業計画に参画していない。</p> <p>・Aさんに対し、当行が無理やりアパート経営事業を勧誘した事実はなく、また、正式な手続きに基づき融資契約を締結していることから、Aさんの要求に応じることはできない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、ローン契約の締結が平成7年であり、事実関係を確認するのは困難であること、また、建築業者とAさんとの間で進められた事業計画であると考えられ、同社の関与なしに解決できる事案ではないことから、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」として平成 23 年 7 月 20 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 89 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(40 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・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。</p> <p>・私の母親から、B銀行担当者から定期預金より有利な商品を紹介されたと聞き、本件商品に興味をもった。</p> <p>・本件商品を購入するに当たり、B銀行担当者とC証券会社担当者が勤務先に来たが、C証券会社担当者が名刺を出さなかったためB銀行の行員と誤認し、B銀行を信用して本件商品を購入した。</p> <p>・勤務先での本件商品に関する説明時間は十数分程度であったため、本件商品が仕組債であるという認識もなく、本件商品の内容を理解できなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・C証券会社担当者は本件商品の勧誘時に、Aさんに対して十分な時間を使って商品内容等について説明をした。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。</p> <p>・当行担当者はC証券会社担当者を紹介したのみで、仕組債の販売には関与していないため、当行に責任はない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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 9 月 30 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

事案番号	23 年度(あ)第 93 号
------	----------------

申立ての概要	銀行の提案による不動産投資に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から、一方的な不動産投資の提案及び融資、その後の方針変更による当該不動産の売却要請を受けたことによって、損害を被った。B銀行に対し、本来得ることができた不動産収入と売却した不動産の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社から、遊休地の有効利用について相談を受け、本件不動産投資の提案を行った。 ・不動産の売却は、本業の立て直しのために、A社の判断に基づき実行されており、当行の一方的な方針変更によって売却を勧めたものではない。 ・本件は、民事調停の場で解決が試みられたが、不調により終了している。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社とB銀行との間で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7月 20 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 99 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害賠償請求
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"> ・B銀行におけるシステム障害により送金が受け付けられず、信用取引が強制的に決済されたことにより生じた損害の賠償を求める。 ・私が行っていた取引では、取引全体に対しての証拠金の額が一定割合を下回るとロスカットされるため、適宜、追加証拠金を入金する必要があったが、B銀行のシステム障害により入金ができず、損失が現実化してしまった。 ・システム障害を認識したときには、B銀行のネットバンキングを利用して追加証拠金を入金する以外に、実質的にロスカットを回避する手段がなかった。 ・B銀行がシステム障害について迅速に公表していれば、他行の預金口座から追加証拠金を入金することができた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はシステム障害の状況について、適宜ホームページで公表していた。 ・システム障害発生のため、当行とAさんの間に、個別の振込契約は成立しておらず、損害賠償責任は負わないと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 23 年9月 1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、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。

事案番号	23年度(あ)第102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(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行におけるシステム障害により送金が受け付けられず、信用取引が強制的に決済されてしまったことにより生じた損失の補てんを求める。 ・私が行っていた信用取引は、取引全体に対しての証拠金の額が一定割合を下回ると強制決済されるため、適宜、追加証拠金を入金する必要があったが、B銀行のシステム障害により入金ができず、損失が現実化してしまった。 ・B銀行のネットバンキングを利用して追加証拠金を入金する以外に、強制決済を回避する手段がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はシステム障害について、適宜ホームページで公表していた。 ・システム障害発生のため、当行とAさんの間に、個別の振込契約は成立しておらず、損害賠償責任を負わないと認識している。 ・また、Aさんがネットバンキングにログインしたと主張する時間にその履歴がなく、Aさんの主張する損失とシステム障害の間に客観的相関性が認められない。 ・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	<p>【申立受理→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、平成23年9月5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、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。

事案番号	23年度(あ)第105号
申立ての概要	不当に返済を迫られた借入金の返還要求
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"> ・私に債務がないにもかかわらず、B銀行に返済を迫られ、自己の出捐により返済した借入金の返還を求める。 ・本件借入れは、私と内縁の関係であったCさんが代表者であったD社が行ったものである。B銀行はCさんが死亡したことを知りながら、何の契約もしていない私に対して本件借入れの返済を迫った。 ・私は、D社の口座に資金を入金することによって、本件借入れの返済をさせられた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、Cさんの死亡後、D社の代表者に就任しており、D社との関係では当事者になる。Cさんが死亡したことについて、D社による届出がなされていないため、D社の代表者の変更に伴う手続をとっていないことは事実であるが、それはD社において銀行取引約定書に定められた届出義務を怠っているということにすぎず、本件借入れに基づく債務や、その弁済の効力に影響を及ぼすものではない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行が、Aさんに対し、本件借入れの返済を督促した事実はない。 ・Aさんが出捐したという資金がD社の口座に入金された時点で、当該資金はD社の預金となっており、そこからなされた本件借入れの弁済は有効である。 ・したがって、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	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争は、預金者の認定やB銀行に対する弁済の成否という、事実の法律へのあてはめが争点となり、あっせん手続によって解決することは困難であることから、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8月4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 108 号
申立ての概要	過剰に付与されたクレジットカードポイントの復活要求
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"> ・B銀行が事務ミスによって付与し、私の了解なしで修正したクレジットカードポイント数の復活を求める。 ・B銀行で発行しているクレジットカードのポイントが予想より多く付与されていたため、ポイント数を確認したところ、B銀行担当者から、「間違いない」との回答を得た。 ・後日、事務ミスにより過剰にポイントを付与してしまったとの説明があり、私の了解なしにB銀行はポイント数を修正した。 ・付与されたポイントのキャッシュバックによるお金の使途が決まっており、ポイント数の復活またはそれに相当する代替措置を要求する。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・誤ってポイントを過剰付与したことにより、Aさんにご迷惑をお掛けしたことについては深くお詫びする。しかし、誤って付与したポイント数の復活またはそれに相当する代替措置の要求には応じられない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、具体的な損害が発生したとはいえないとの理由から、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7月 25 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 114 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(50 歳台)

申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行におけるシステム障害により私の送金依頼が受け付けられず、当時行った私の信用取引が強制的に終了されたことにより生じた損失の補てんを求める。 ・私が行っていた取引では、取引全体に対しての証拠金の額が一定割合を下回るとロスカットされるため、適宜、追加証拠金を入金する必要があったが、B銀行のシステム障害により入金ができず、損失が現実化してしまった。 ・B銀行のネットバンキングを利用して追加証拠金を入金する以外に、ロスカットを回避する手段がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行に生じたシステム障害については、適宜ホームページで公表していた。 ・システム障害発生のため、当行とAさんの間に、個別の振込契約は成立しておらず、損害賠償責任は負わないと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年8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、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。

事案番号	23年度(あ)第124号
申立ての概要	ローン契約の変更及び金利引下げ要求
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"> ・B銀行に対して、アパート・マンションローンから住宅ローンへの変更及び金利引下げを求める。 ・住宅ローンを組んだ物件を売却し、アパート・マンションローンを組んだ物件のみが残った。物件売却後、住民票の住所をアパート・マンションローンの対象物件に移し、居住用として利用しているが、B銀行はローンの変更に応じない。 ・B銀行が、借換え優遇金利商品を発売したことを踏まえ、金利引下げを求めているが、既存顧客は当該商品を利用できないとの説明を受けた。B銀行は、今まで取引があった顧客を大切にしていないと認識している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・アパート・マンションローンと住宅ローンは商品内容が異なるため、変更という取扱いはない。Aさんの要求に応じるためには、新たに、住宅ローンとして融資をする必要があるため、新規融資としての審査が必要である。 ・借換え優遇金利商品への変更は、住宅ローンの獲得と優良個人顧客獲得の手段として、他行での住宅ローン利用者を対象として優遇金利への取り込みを行うために設定している金利条件であり、審査基準は通常の金利条件での融資のほか一定の基準を設けている。 ・当行の融資姿勢に係わる問題であり、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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てが、Aさんに対し住宅ローンの融資を認めるか、いかなる金利水準を適用するかという銀行の融資姿勢に関するものであることから

	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7月 12 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	23 年度(あ)第 128 号
申立ての概要	銀行の不正な処理により生じた誤った預金残高等の更正請求
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"> ・B銀行が不正な処理により取得した預金等の返還を求める。 ・私は、B銀行に預金を担保にして借入を行っていたところ、これに関連して不正な出金等の処理が行われた。また、通帳の切替時には不正な繰越処理が行われた。さらに、私が自署していないにもかかわらず、不明な振込先へ不正な振込みがなされていた。 ・B銀行に対し度重なる返還要求を行ったが、不調に終わっている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには証拠資料を提示して、再三にわたり丁寧に説明を行ってきたにもかかわらず、当行の認識とは異なる事実を主張され、かつ当行が不正を行っているとの見解に基づいてあっせんの申立てが行われた。 ・当行が不正を行う余地はなく、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	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立ては、本件預金取引等に係る資料等の偽装が争点であるが、あっせん手続で当該取引に関する証拠資料等を十分吟味し、詳細な事実認定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、紛争解決手段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7月 27 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 139 号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外によって解約された預金の返還要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私の母名義の定期預金が本人に無断で解約されたため、当該預金相当額の返還を求める。 ・本人確認がないままB銀行が解約手続を行ったので、当該手続は無効である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件解約は入院中であったAさんの母に代わり、Aさんの父が住民票及び印鑑を持参し手続したものであり、相当の注意を払って対応した。 ・手続後、Aさんの母から異議を述べられた事実は一切ない。 ・当行としてはAさんの要求に応えることはできない。

あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件はAさんの父が定期預金を解約の上、Aさんの母名義の普通預金への預け替え手続を行ったものであるほか、Aさんの母が既に死亡し、解約を行ったAさんの父についても成年後見が開始していることから、解約当時の事情を確認する方法に乏しく、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8月1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140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の返還要求
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"> ・Cさん名義の預金について、B銀行は払い戻されていると主張しているが、第三者に支払われた可能性があるため、当該預金の返還を求める。 ・私はCさんの相続人である。 ・当該預金が払い戻された際にCさんの健康保険証が本人確認書類として使用されているが、当該保険証の有効期限は当該預金の支払日より前であり、B銀行は、正確な本人確認手続を行っているとは言えない。また、払戻請求書の住所氏名欄に記載されている筆跡はCさんのものではない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当該預金を払い戻した時、本人確認書類として使われたCさんの健康保険証の有効期限が経過していた点は認める。しかし、当該預金の払戻しの約1か月前、AさんはCさんの代理人として当該保険証を持参してCさんの預金を払い戻している。また、その際にAさんが記載した払戻請求書の筆跡と、当該預金の払戻請求書の筆跡には類似性が認められる。 ・当行は、当該預金の払い戻しを受けたのはAさん自身であると認識しており、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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件預金の払戻しの過程を検証するには、あっせん手続において詳細な事実認定を行うことが事実上困難であることから、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8月5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146号
申立ての概要	振込遅延により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(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の振込遅延により、信用取引が清算され被った損失の補てんを求める。 ・株式の信用取引の追加証拠金に充てるため、B銀行で振込を行ったものの、私が希望する時間までに振込先に着金されることがなく、信用取引が清算され損失が発生した。 ・追加証拠金の振込であるため迅速に実行してほしい旨を対応したB銀行担当者に伝え、手続を催促したにもかかわらず、振込先への着金が遅れた。したがって、振込手続が正常通り行われなかったのではないかと考えている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんより追加証拠金であるため迅速に送金手続を実行してほしい旨催促された事実はない。また、振込依頼を受けたのは月末週の月曜日の昼時であり、窓口が混雑していたため、通常より手続の時間がかかるのはやむをえない状況であった。 ・さらに振込手続の受付はAさんが希望する時間内に既に完了しており、仮にAさんと証券会社の間で損失が発生したとしても、その損害について当行が責任を負う理由はない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行の振込手続が通常要する時間よりも著しく遅延したかどうかを判断する証拠、及び債務不履行が認められる事象であるかどうかを判断するための証拠が提出される可能性が低く、あっせん委員会が証拠資料等を十分に吟味して詳細な事実認定を行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」として平成23年8月26日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第174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(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行におけるシステム障害により送金が受け付けられず、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補てんを求める。 ・私が行っていた取引では、取引全体に対しての証拠金の額が一定割合を下回るとロスカットされるため、適宜、追加証拠金を入金する必要があったが、B銀行のシステム障害により入金ができず、損失が現実化してしまった。 ・B銀行のネットバンキングを利用して追加証拠金を入金する以外に、ロスカットを回避する手段がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はシステム障害について、適宜ホームページで公表していたが、顧客に対して個別の通知は行っていない。 ・システム障害発生のため、当行とAさんの間に、個別の振込契約は成立してお

	らず、損害賠償責任は負わないと認識している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成23年9月22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、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。

事案番号	23年度(あ)第187号
申立ての概要	現取締役の知らない間に締結させられた根保証契約の無効確認要求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で締結した根保証契約の無効確認を求める。さらに、本件契約に基づいて代位弁済した返済金の返還を求める。 ・本件契約は、当社の株主総会決議が存在しないにもかかわらず、契約当時の当社取締役が独断で締結したものである。 ・B銀行は本件契約の締結に当たり、株主総会議事録を徴求しておらず、当該株主総会決議の不存在を知らなかったことについて重過失がある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件契約の締結に当たり、当時のA社取締役から、A社において法令上及び社内規程上必要な手続を経ている旨の資料を徴求しており、当行には過失はない。 ・また、A社が本件契約に基づいて代位弁済したと主張する返済金は、本件契約に基づく弁済ではなく、A社を債務者とする借入れについて、連帯保証人である現在のA社取締役から弁済されたものであり、正当に受領したものである。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争の争点は、取締役の対外的行為が必要な株主総会決議を欠く場合における当該行為の効力についての法解釈、及びB銀行の重過失の有無という事実認定の問題であり、あっせん手続によって解決することは困難であることから、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8月4日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第194号
申立ての概要	自分が知らない間に設定されたクレジットカードのリボルビング払い手数料の返還要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	・B銀行との間で締結したクレジットカード契約において、私が選択していないリボルビング払い機能が設定されていた。B銀行に支払ったリボルビング払い手数料

	<p>の返還を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カード入会申込時に、当該機能の設定を依頼した覚えはなく、申込書にリボルビング払いを希望する項目の「○」印を記入していない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、クレジットカードの勧誘を行ったのみであり、Aさんが支払った手数料はC社が受領しているため、当行が当該手数料を返還することはできない。 ・あっせん手続外で、当行及びC社は、Aさんとの間で交渉を行い、早期の紛争解決を重視して一定額の手数料返還を提示したが、合意には至らなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争の解決には、カード入会申込書に誰がいかなる状況の下で記入したのかについて、事実認定が不可欠であるが、あっせん手続で当該認定を行うことは事実上困難であるため、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8月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第210号
申立ての概要	個人型確定拠出年金の運用指図者手数料の返還要求等
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"> ・B銀行から支払不要と説明を受けた確定拠出年金の運用指図者手数料の返還を求める。また、今後の手数料も請求しないでもらいたい。 ・私は、B銀行担当者に確認したところ、月々の手数料がかからなくなると説明を受けたため、個人型確定拠出年金の運用商品を切替えた。 ・しかし、実際には、第1回目の年金受給日に複数か月分の運用指図者手数料が給付金から控除されており、運用商品の切替え後も手数料がかかっており、納得がいかない。 ・B銀行に対し説明時の電話の録音記録の開示を求めたが、断られた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんに対して当行コールセンターの担当者が月々の手数料がかからなくなると説明した事実はない。また、電話の録音記録によれば、Aさん自身も手数料がかかることを認識していることが明らかである。 ・Aさんがどの運用商品を選択したとしても、月々の運用指図者手数料は発生する。 ・当行の録音記録はコールセンターの応対品質の維持・向上を目的としたものであり、顧客に聞かせることを予定したものではない旨をAさんに説明し、録音記録の開示を断った。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、いずれの運用商品を選択しても運用指図者手数料がかかるということであり、あっせん手続を利用して本件紛争を解決することは適当ではないとの理由から、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、紛争解決手段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9月14日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第217号
申立ての概要	不十分な説明で締結させられた融資契約の条件変更要求
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"> ・B銀行との間で締結した融資契約の貸出金利息と遅延損害金の全額免除、また返済期間を長期にするという条件変更を求める。 ・B銀行担当者から、相続税対策として不動産建設及びその資金としての本件融資を勧誘された。 ・B銀行担当者は、本件融資のメリットのみを強調し、リスクについての説明が不十分であった。したがって、本件融資の返済ができなくなったことについて、B銀行にも責任がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件融資は正当な手続により行われたものである。 ・Aさんの申立ての趣旨は、本件融資の条件変更を求めるものであり、あっせん手続で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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、申立ての趣旨が債務の弁済計画ないしは条件変更の提案であり、あっせん手続によって解決する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、紛争解決手段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9月5日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第218号
申立ての概要	不十分な説明で締結させられた融資契約の条件変更要求
申立人の属性	個人(90歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行と締結した融資契約の貸出金利息と遅延損害金の全額免除、また返済期間を長期にするという条件変更を求める。 ・B銀行担当者から、相続税対策として不動産建設及びその資金としての本件融資を勧誘された。 ・B銀行担当者は、本件融資のメリットのみを強調し、リスクについての説明が不十分であった。したがって、本件融資の返済ができなくなったことについて、B銀行にも責任がある。
相手方銀行	・本件融資は正当な手続により行われたものである。

(B銀行)の見解	・Aさんの申立ての趣旨は、本件融資の条件変更を求めるものであり、あっせん手続で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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、申立ての趣旨が債務の弁済計画ないしは条件変更の提案であり、あっせん手続によって解決する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、紛争解決手段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9月5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 219 号
申立ての概要	不十分な説明で締結させられた融資契約の条件変更要求
申立人の属性	個人(70 歳台他1名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<p>・B銀行と締結した融資契約の貸出金利息と遅延損害金の全額免除、また返済期間を長期にするという条件変更を求める。</p> <p>・B銀行担当者から、相続税対策として不動産建設及びその資金としての本件融資を勧誘された。</p> <p>・B銀行担当者は、本件融資のメリットのみを強調し、リスクについての説明が不十分であった。したがって、本件融資の返済ができなくなったことについて、B銀行にも責任がある。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・本件融資は正当な手続により行われたものである。</p> <p>・Aさんらの申立ての趣旨は、本件融資の条件変更を求めるものであり、あっせん手続でAさんらの要求に応じることはできない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、申立ての趣旨が債務の弁済計画ないしは条件変更の提案であり、あっせん手続によって解決する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、紛争解決手段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9月5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 249 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた団体信用生命保険によって完済されなかった住宅ローン債務の債務免除要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)	・B銀行との間で締結した住宅ローンの債務の免除を求める。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・他行の肩代り資金を、私と配偶者の連帯債務で、B銀行から借入れた。当該ローン締結時、B銀行担当者から団体信用生命保険の付保割合について説明を受けておらず、借換え前の付保割合同様、配偶者が100%であると認識していた。 ・配偶者が他界し、保険金給付により住宅ローン債務が完済になると認識していたが、私と配偶者で、各50%の割合で付保されていることが判明した。 ・B銀行の規程で付保割合が各50%となるとの説明を受けていれば、借換えはしなかった。B銀行に返済する必要のないことを確認したい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当時の当行の規程では、連帯債務の場合、団体信用生命保険の付保割合を各50%と定めており、規程に従って契約を締結した。 ・当行担当者は、付保割合について説明した上で、団体生命信用保険申込書兼告知書の顧客控えを交付しており、契約内容欄には付保割合が各50%であることの記載がある。Aさんは、当該付保割合を確認した上で、署名押印を行ったものと認識している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行の当時の付保割合に関する規程が妥当であったか否か、及びその説明が適切に行われたかが本件紛争の争点であり、あっせん手続によって解決することは困難であることから、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」として平成23年9月13日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第300号
申立ての概要	銀行の取引履歴に記録がない定期預金の払戻請求
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"> ・B銀行に預け入れた定期預金の払戻しを求める。 ・私は、B銀行において、配偶者名義の預金口座から一定額を払戻し、その一部を私名義の口座に定期預金として、一部を配偶者名義の証書式の預金として預け入れた。 ・その後、上記の私名義の定期預金を解約し、再度、同額を定期預金に預け替えた。しかし、後日確認したところ、預け替えた金額が異なっていた。 ・B銀行は、私の預入れを裏付ける記録がないと主張しているが、B銀行が主張する金額を定期預金に預け入れることは考えられない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行におけるAさん名義の預金口座の取引履歴には、当該口座の新規預入から解約までの間において、Aさんが主張する金額を預け入れた記録は存在しない。 ・上記の理由から、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん	【申立不受理】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、定期預金に預け入れた当時の状況につき、詳細な事実認定を行うことが必要となるが、あっせん手続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9月 28 日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	23 年度(あ)第 301 号
申立ての概要	銀行の取引履歴に記録がない定期預金の払戻請求
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"> ・B銀行に預け入れた定期預金の払戻しを求める。 ・私は、B銀行において、私名義の預金口座から一定額を払戻し、その一部を私名義の証書式の定期預金として、一部を配偶者名義の口座に定期預金として預け入れた。 ・その後、上記の私名義の定期預金を解約し、再度、同額を定期預金に預け替えた。しかし、後日確認したところ、預け替えた金額が異なっていた。 ・B銀行は、私の預入れを裏付ける記録がないと主張しているが、B銀行が主張する金額を定期預金に預け入れることは考えられない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行におけるAさん名義の預金口座の取引履歴には、当該口座の新規預入から解約までの間において、Aさんが主張する金額を預け入れた記録は存在しない。 ・上記の理由から、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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、定期預金に預け入れた当時の状況につき、詳細な事実認定を行うことが必要となるが、あっせん手続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9月 28 日付けであっせん手続を終了した。

以上