

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	23 年度(あ)第 33 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"> <li>・B銀行におけるシステム障害により送金が遅延し、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賠償を求める。</li> <li>・B銀行のシステム障害によりネットバンキングによる入金ができず、私の取引に係る損失が発生してしまった。</li> <li>・システム障害当時のB銀行担当者の説明も納得がいくものではなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんの送金を受け付けたものの、システム障害の影響により、送金自体が遅延してしまった。</li> <li>・Aさんから電話で、システム障害についての照会と、期限までに着金するように送金を証券会社へしてほしい、入金を確認されないと取引が強制決済になるとの連絡を受けてはいたものの、着金を確約する発言は当行からは行っていない。</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、B銀行に対して、システム障害が生じていることを認識しながら振込みを受け付け、Aさんから振込みの目的について告知を受けたにもかかわらず、その履行が遅延したことに関する当日の説明及び対応が必ずしも十分とはいえないことを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 23 年 10 月 24 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23 年度(あ)第 80 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	法人

(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社)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>・当社は、本件商品購入以前に、他行の仲介で仕組債を複数購入していた。</li> <li>・当社は、B銀行から、本件商品の内容やリスク等のデメリットについて、十分な説明を受けておらず、理解も十分にはしていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社は本件商品購入以前に、他行の仲介で仕組債を複数購入しており、知識、経験については全く問題がないと判断し、本件商品の販売を行った。</li> <li>・当行担当者は、A社に、販売用資料を用いて本件商品が内包する各リスクについて説明した。</li> <li>・当行に説明義務違反等の不適切な対応は認められず、A社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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 10 月 12 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、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	23年度(あ)第103号
申立ての概要	不本意に負担させられた振込手数料の返金要求
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>・私は、B銀行C支店の自分の口座に振込みを行ったが、支店名が変更されていたため着金せず、その結果、振込手数料を余分に負担することになったことについてB銀行に対して余分に負担した振込手数料の返金を求める。</li> <li>・私は複数回、C支店の窓口を訪れているが、支店名変更の説明はなく、新支店によって通帳が更新されることもなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支店名変更の際は公に告知し、かつ、取引のある全ての顧客に対し、書面で通知を行っている。また、旧通帳を窓口を持参した顧客に対しては、支店名を訂正して旧通帳の利用を継続するか、通帳を更新するか確認することとしている。</li> <li>・窓口担当者によって当該手続の対応が異なることはないはずであるが、何らかの手続上の問題があったことは認める。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 9 月 13 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、B銀行に対し、Aさんに対する手続の不備により振込手続が一度で完了しなかったことが問題であることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行は、Aさんに対して銀行の業務に遺漏があったことにつき遺憾の意を表明するというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 23 年 11 月 22 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第104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(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。</li> <li>・私が行っていた信用取引は、B銀行のシステム障害により証拠金の入金ができず、損失が顕在化してしまった。</li> <li>・B銀行のシステム上の障害が生じていることに関する周知はなく、B銀行のネットバンキングを利用して証拠金を追加入金する以外に、強制決済を回避する手段がなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</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10月7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	23年度(あ)第161号
申立ての概要	配偶者が締結した金銭消費貸借契約の無効確認要求
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>・私の配偶者が、私名義で本人に知らせることなくB銀行と締結した金銭消費貸借契約の無効確認を求める。</li> <li>・B銀行は、本件契約時に本人確認を行ったというが、各種申込書及び本人確認書類の筆跡は配偶者のものであり、私のものではない。また、B銀行は私の借入に係る意思確認を行っていない。</li> <li>・私は、B銀行に本件契約が無効であることを主張した後も、借入金の返済を継続しているが、これは個人情報情報が毀損しないよう、やむを得ず行ったものであり、本件契約を追認したわけではない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件契約締結時、当行は各種申込書及び本人確認書類の提出を受け、本人確認手続を行った。申込書と本人確認資料の筆跡が同一であったため、Aさん本人が申込みを行ったと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんと直接会話したわけではないが、Aさんの勤務先に架電し在籍の確認を行った。</li> <li>・Aさんは、本件契約が無効であることを主張した後も、借入金の返済を継続していた。また、返済を継続しつつ、本件契約の利息の減免を要望してきたことから、当行としては、Aさんが本件契約を追認したものと判断した。</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>・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 10 月 12 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、B銀行に対し、本件契約時の本人確認方法は、同居の家族が無権限でした申込みを防ぐために必ずしも十分であったとは言えないこと、及びAさんの返済行為は、延滞による個人情報情報の毀損を避けるためやむを得ず行ったものと考えられることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの債務を一部免除するというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 23 年 12 月 16 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
---------------	--

事案番号	23年度(あ)第197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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行におけるシステム障害により送金が遅延し、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。</li> <li>・私が行っていた信用取引において証拠金を追加するために、インターネットバンキングで振込みを依頼したところ、B銀行のシステム障害により振込金の入金が遅延し、信用取引が強制的に決済された。</li> <li>・システム障害に関するB銀行からの連絡は一切なく、振込依頼時に遅延するおそれがあることを知っていたならば、他の方法により証拠金を追加し、強制決済を回避することができた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行とAさんとの間で振込契約が成立したが、システム障害の影響で振込みが遅延したことは事実である。</li> <li>・当行は、システム障害により生じた顧客影響について、その認識時から適宜ホームページ上で周知をしていたものの、個別顧客に対し連絡は行っていない。</li> <li>・振込依頼を受けていることは認識しているが、それによりAさんに損害が生じるか否か等を予見することはできなかったことから、Aさんの要求に応じることは困難である。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 10 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、平成 23 年 11 月 7 日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第308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	法人
申立人(A社)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>・B銀行担当者からの勧誘を受け、本件商品の勧誘に至った。当社は、B銀行が責任をもって金融商品の提案をしてくれるものと信頼していた。</li> <li>・B銀行担当者から、為替相場の影響を受けることの説明は受けた記憶はあるが、詳細な説明は受けておらず、本件商品の内容を理解したのは、購入して数年後であった。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品の購入額を増やしてほしいと依頼を受けたため、当初予定していた購入額よりも引き上げた。</li> <li>・本件商品の損失額の補てんを求めるが、譲歩の用意はある。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、A社の業種、資産等を踏まえ金融資産が豊富で、投資経験および知識があることから、本件商品を勧誘した。</li> <li>・当行担当者はA社に対して、販売用資料等で、本件商品は中途売却ができないこと、為替リスクがあること、為替相場によっては長期間保有しなければならないこと等の説明を複数回行っている。</li> <li>・当行担当者から本件商品の最低購入金額を伝えているが、購入額引き上げの依頼等は行っていない。</li> <li>・当行に落ち度はなく、A社の要求には応じられないが、あっせん委員会からの指摘があれば検討する用意はある。</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10月20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銀行に対して、A社が本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたと言えないこと、適合性の確認について、十分な情報を取得した上で判断したか疑問が残ること、A社のニーズと本件商品の商品特性が合致していないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が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12月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第329号
申立ての概要	経営に対する不当な干渉行為の排除及び借入れに関する返済猶予要求
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銀行から当社のプロジェクトに係る資金の融資を受けたが、当初の事業計画どおりに事業が進まず、その結果融資返済の猶予を受けた。</li> <li>・その後、経営改善計画書を提出したが、B銀行から、経営に係る不当な要求を受け、返済猶予の再協議に応じてもらえない。</li> <li>・B銀行は、協議に応じるべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社からの借入れに関する返済猶予の申入れについて、十分協力している。</li> <li>・当行は、A社の事業継続性を優先するべく、当事業にとって最善であると思われる、具体的な方法の提案をしている。</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、本件申立ての趣旨が返済猶予の協議に応じてよう求める趣旨の申立てであり、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 10 月 20 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330号
申立ての概要	経営に対する不当な干渉行為の排除及び借入れに関する返済猶予要求
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銀行からプロジェクトに係る資金の融資を受けたが、当初の事業計画どおりに事業が進まず、その結果融資返済の猶予を受けた。</li> <li>・その後、改善計画書を提出したが、B銀行から、経営に係る不当な要求を受け、返済猶予の再協議に応じてもらえない。</li> <li>・B銀行は、協議に応じるべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社からの借入れに関する返済猶予の申入れについて、十分協力している。</li> <li>・当行は、A社の事業継続性を優先するべく、当事業にとって最善であると思われる、具体的な方法の提案をしている。</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、本件申立ての趣旨が返済猶予の協議に応じてよう求める趣旨の申立てであり、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 10 月 20 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331号
申立ての概要	経営に対する不当な干渉行為の排除及び借入れに関する返済猶予要求
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銀行からプロジェクトに係る資金の融資を受けたが、当初の事業計画どおりに事業が進まず、その結果融資返済の猶予を受けた。</li> <li>・その後、経営改善計画書を提出したが、B銀行から、経営に係る不当な要求を受け、返済猶予の再協議に応じてもらえない。</li> <li>・B銀行は、協議に応じるべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社からの借入れに関する返済猶予の申入れについて、十分協力している。</li> <li>・当行は、A社の事業継続性を優先するべく、当事業にとって最善であると思われる、具体的な方法の提案をしている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ての趣旨が返済猶予の協議に応じるよう求める趣旨の申立てであり、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 10 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 358 号
申立ての概要	主債務が不明なまま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(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間で締結した連帯保証契約の無効確認を求める。さらに、本件保証契約に基づいて代位弁済した返済金の返還を求める。</li> <li>・私が代表取締役を務めていたC社とB銀行との間の金銭消費貸借契約に基づく債務に対し、本件保証契約がなされているが、本主債務契約については私の関知しないところで締結された不正な契約であるから、本件保証契約は無効である。</li> <li>・B銀行担当者からの依頼があり、私が本件保証契約の契約書へ署名押印したことは認める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は本件保証債務の締結経緯については、Aさんに複数回説明しているが、理解を得られていない。</li> <li>・当行は、C社に対して貸金返還請求訴訟、Aさんら連帯保証人に対して保証債務履行請求訴訟を提訴しており、本件については当該訴訟の中で解決を図っていきたい。</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、本件は、主債務である融資契約の締結についての事実関係を確認した上で、Aさんの主張を評価する必要があるため、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 11 月7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362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請求
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銀行店舗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、差額の支払を要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんから振込みの依頼を受けたが、金額不足により当該手続を受け付けることができなかった。Aさんに対して、繰り返し説明を行っているが、納得してもらえていない。 ・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、本件申立ての争点が、窓口で引き渡した金額の多寡であり、あっせん手続では当該事実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10月24日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第450号
申立ての概要	行員の本人確認手続が不十分なため本人以外により解約された預金
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行の私名義の普通預金が、他人(息子)に払い戻されたため、預金相当額の返還を求める。 ・本人確認手続がないままB銀行が私名義の預金の払戻手続を行ったものであり、無効である。
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件払戻しは法律上求められている本人確認手続により行ったものであり、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	<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、Aさんの息子の払戻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12月7日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第460号
申立ての概要	不正確な説明で二重に支払われた火災保険料の返還要求



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銀行の誤った説明で二重に支払われた火災保険料の返還を求める。</li> <li>・約20年前、B銀行から住宅ローンを借り入れた際に火災保険を付保した。</li> <li>・私の母親が自宅で証券類を整理していたところ、火災保険証券がないことに気づき、B銀行に問い合わせたところ、火災保険に加入していないという回答を受けた。そこで新たに火災保険に入った。</li> <li>・しかし、最近になって保険会社から当初の保険が満期になるという通知が届き、そこで初めて二重に火災保険に加入していたことに気づいた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在において、Aさんの母親から火災保険に関する照会があったかどうか確認する手段がない。</li> <li>・Aさんが住宅ローンを借り入れた当時、当該借入と同時に火災保険に入り、保険金について質権を設定して、保険証券は保証会社が預かるというのは常識であり、当行がAさんに対し当該保険に加入していないという回答をすることは考えられない。</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、本件申立ての争点が、B銀行が行った本件保険に関する説明の事実にかかわるものであって、あっせん手続では的確な証拠をもって当該事実認定を行うことは困難であるため、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11月25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464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"> <li>・私が、B銀行店舗へ入金のため持参した現金の金額と、B銀行担当者が紙幣計算機により確認した金額が相違していた。</li> <li>・B銀行に対して、差額の支払を要求する。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが持参した現金が多額であったため、当行担当者は、Aさんの了承を得て、後方の紙幣計算機で計算したものであるが、事務手続になんら問題はなく、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件の争点は、AさんがB銀行店舗の窓口で持参し、B銀行担当者に交付した現金額がいくらであったかに尽き、あっせん手続によって事実認定を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12月2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495号
申立ての概要	弁済する必要がなかったカードローンに対する弁済金の返還要求
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"> <li>・B銀行及び保証会社に対して弁済した資金の返還を要求する。</li> <li>・もともと私の配偶者が債務者、私が連帯保証人としてB銀行のカードローン契約を締結していたが、配偶者死亡後、B銀行での相続手続において、B銀行担当者から、本件カードローンは私が弁済する必要がないこと、残債務は配偶者の生命保険により支払われる旨の説明を受けた。</li> <li>・しかし、その後、B銀行から弁済を求められた。一部は私のB銀行の預金と相殺され、残額は代位弁済した保証会社から求償されたため、弁済に応じたが、当初の説明では弁済する必要がなかったはずである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件カードローンについて、Aさん及びAさんの配偶者に対して、Aさんの配偶者が死亡した場合には弁済する必要がないとは説明した記録はないし、Aさんの配偶者の生命保険により、債務が支払われるとの説明を行った事実もない。</li> <li>・Aさんの要求には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、本件の争点は、本件カードローンの契約締結時及びAさんの配偶者死亡後において、B銀行担当者がAさんらに対して行った説明の内容について事実確認ができないこと、また、Aさんが主張する生命保険契約の存在が確認できないため、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12月21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498号
申立ての概要	不正に取得されたID・パスワードにより、インターネットバンキングを通じて行われた預金払戻しの返還請求
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銀行に当社名義の預金を預け入れていたところ、B銀行が提供するインターネットバンキングサービスにおける当社のIDとパスワードが何者かに盗み出され、当社の預金が不正に送金・払戻された。</li> <li>・この送金手続は本人確認手続を十分に行わないままなされたものであり、不正に払出しされた預金相当額の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行のインターネットバンキングサービスにおけるシステム上の不備は無く、本件預金の送金手続においても窓口におけるものと同程度の本人確認を実施しており、A社の要求に応えることはできない。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立不受理】</b>

手続の結果	<p>・あっせん委員会は、本事案には、B銀行のインターネットバンキングサービスにおけるセキュリティ対策や、A社における同サービスのID及びパスワードの保管状況等について詳細な調査や事実認定を行うことが不可欠であるが、あっせん委員会でそれらを実施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12月27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510号
申立ての概要	不当に融資と相殺された預金の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<p>・B銀行が融資と相殺した預金の返還を求める。</p> <p>・当社は、B銀行担当者から本件融資について提案を受けたものの、財務状況が悪化する見込みがあり、今後返済が滞り、債務超過の可能性があると説明したにもかかわらず、強く融資の実行を求められたため本件融資契約を締結した。</p> <p>・融資実行後、最新の決算書を提示して債務超過であることをB銀行に報告している。B銀行は当社の預金口座を拘束し、融資と相殺を行ったが、単に債務超過に転じたことのみをもって、期限の利益を喪失し、預金を相殺したことは許されるべきではない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・本件融資の実行経緯において、A社から財務状況が悪化しているために融資を辞退する旨の申し入れは受けておらず、また、当行が融資の実行を求めたという事実はなく、A社側の財務状況に係る報告義務違反があったものと判断している。</p> <p>・融資後のA社の決算書を前提とし、債務超過について債権保全の必要があったこと、A社が財務状況の報告義務に違反していることから、相殺自体に問題はないものとする。</p>
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、本件融資契約の締結における経緯と、A社に財務状況に関する報告義務違反の有無が争点となるが、あっせん手続では的確な証拠をもって本件融資の経緯及び財務状況の報告義務違反の有無について事実認定を行うことは困難であるため、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12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522号
------	--------------

申立ての概要	説明不十分で締結した金銭消費貸借契約等の解除要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約等を解除することを求める。</li> <li>・B銀行から、B銀行の融資と系列投資顧問会社との信託契約をセットにした勧誘を受け、B銀行との間で金銭消費貸借契約を、投資顧問会社と信託契約を締結したが、本件契約により多大な損害を被っている。</li> <li>・B銀行からは、投資顧問投資商品の内容やリスク等について説明を受けておらず、そもそも融資と信託をセットで販売したB銀行に責任があり、当社に損失を負担する義務はない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社から投資の相談を受け、当行の系列投資顧問会社の紹介を行った。</li> <li>・当行は投資顧問会社とA社との間の信託契約に係る投資資金の融資を行ったが、投資の商品性やリスク等の説明は投資顧問会社が行うものであり、当行にそれらの説明義務はなく、A社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>・あっせん委員会は、本件契約が数十年前に締結されたことを勘案すると、契約締結当時におけるB銀行の本件に係るA社への説明状況等を詳細に確認、認定することは困難であり、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 12 月 15 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 634 号
申立ての概要	返済したにもかかわらず請求された住宅ローン債務の完済処理要求
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>・住宅ローン債務を完済したにもかかわらず、B銀行から本件債務の返済請求を受けているため、本件債務の完済処理を求める。</li> <li>・私は住宅ローンの残債を返済するため、B銀行の海外支店に出向き、支店長の署名もある書類で、円建て及び現地通貨建てで残高を提示され、私は現地通貨で返済を行った。</li> <li>・しかし、後日B銀行から本件債務が未完済であり、延滞金も発生しているという通知が届いた。</li> <li>・私は、既に海外支店で提示された残高を適切に支払っているため、本件債務の完済処理を迅速に行ってほしい。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	-
あっせん手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから本件紛争について、当事者間で和解が成立したという連絡を受けた。</li> </ul>

・その後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件申立てに係る申立取下書が提出されたことから、平成 23 年 12 月 28 日付けであっせん手続を終了した。

以 上