

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成23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	23年度(あ)第138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(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>・私のリスク商品の経験は、本件商品購入の直前に証券会社から投資信託を購入したのが初めてであった。</li> <li>・B銀行との取引は、広告を見て特約付き定期預金を預け入れたのが最初であり、その時点から1年以上にわたって様々な仕組債の勧誘を執拗に受けたが、投資期間が長期にわたる可能性があると思い、購入を断り続けていた。</li> <li>・本件商品について、B銀行担当者からの主体的な説明はほとんどなく、私に説明資料を読ませた上で、私からの質問に回答するのみであり、B銀行担当者自身、本件商品の仕組みを理解していなかったのではないかと考えている。</li> <li>・本件商品の購入は、B銀行担当者から、本件商品は短期間で早期償還される見通しであり、心配する必要はないと説明されたことが決め手になった。投資期間が長期間になる可能性がある旨が説明書に記載されていることは把握していたが、中途換金が極めて困難であり、リスクが現実のものになるとは思いもしなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんが金利選好の顧客であり、Aさんの保有金融資産が当行の基準を満たしていたことから、仕組債が提案できると判断した。</li> <li>・Aさんに対して、複数の仕組債を相当時間をかけて説明をしており、Aさんは投資期間が長期となり得ることを十分理解していた。</li> <li>・本件商品についても、所定の資料を用いて複数回説明を行っており、当該資料はAさんに交付して検討してもらった。</li> <li>・当行担当者が、本件商品が早期償還されることについて断定的な説明を行った事実はない。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年9月27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銀行に対して、本件商品を販売するに当たり、本件商品のリスクの大きさに相応した適合性の検証が十分に行われたとはいえないこと、B</li> </ul>

(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。

	<p>銀行担当者の説明が、本件商品は早期償還されるとAさんに誤認又は期待させるものであった可能性が否定できないことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 24 年 2 月 21 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 157 号
申立ての概要	銀行の不明確な説明を受けたこと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銀行のコールセンターに照会を行ったところ、不明確な説明を受けたために予定どおりの送金ができず、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及び慰謝料を求める。</li> <li>・私が行っていた信用取引は、取引全体に対する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る、私はB銀行のインターネットバンキングで送金することを考えていた。</li> <li>・証拠金以外にも、別の口座に送金する必要があり、合計すると1日の送金限度額を超過するため、B銀行コールセンターに問い合わせた。そこで、送金限度額は送金先毎に設定されているものであるかと質問したところ、B銀行担当者からそのとおりであると説明された。</li> <li>・証拠金以外の送金をした後、予定していた証拠金の送金ができなかったため、その後信用取引が強制決済されてしまった。</li> <li>・その後、B銀行支店に出向いたところ、送金先毎ではなく、口座毎に限度額が設定されているという趣旨の回答であったことから、コールセンターでの質問と回答がかみあっていなかったことを理解した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの照会に対して、当行コールセンター担当者は、送金先毎に送金限度額が設定されているとは回答しておらず、複数の口座を保有している場合は、それぞれの口座毎に送金限度額が設定されているとの回答をした。</li> <li>・この回答自体は、間違った回答ではないが、Aさんからの照会内容をより丁寧に確認していた方が望ましかったことは認める。</li> <li>・当行支店では、Aさんからできるだけ早く送金限度額を増額したいとの依頼内容にとらわれてしまい、インターネットバンキングで送金できない場合でも、店頭では送金ができる旨の案内を行っていないことは認める。</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 11 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、B銀行に対して、B銀行コールセンター担当者はAさんが求</li> </ul>

	<p>めていた事項に対し、より丁寧に確認することが望ましかったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し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 24 年1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211号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で預金が払い戻されたことにより、実行されなかった住宅ローンの繰上返済手続の実施要求
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>・私の配偶者が私の代理人と偽り、私名義の預金口座から払戻し手続を行ったところ、B銀行の窓口担当者がそれに応じたため、預金残高不足により既に手続に入っていた住宅ローンの繰上返済が実行されなくなった。B銀行は、私との約束どおり繰上返済手続を実施してほしい。</li> <li>・当時、私は配偶者と別居中であった。私の不在時に配偶者が無断で私の住居から通帳と印鑑を持ち出し、私の代理人と偽って私名義の口座から預金を払戻して持ち去った。その結果、残高不足となり、繰上返済ができなくなった。</li> <li>・その後、私は配偶者と離婚したが、B銀行が預金払戻しに当たって元配偶者に対して行った本人確認手続は不十分である。口座名義人である私に意思確認の連絡をしていれば、本事件を回避することができたはずである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、口座名義人と通帳・印鑑の持参人が異なる場合、口座名義人と当該持参人(代理人)の関係を確認した上、作成済の払戻請求書の持参の有無や態度に挙動不審な点がないか等を確認する。その際、少しでも不審な点があれば口座名義人に電話連絡をして本人確認を行うこととしている。</li> <li>・口座名義人の代理人として来店した家族等の本人確認を行う場合、預金者保護の観点と顧客の利便性とのバランスを図りながら、行内手続を規定している。</li> <li>・本件の場合、Aさんの元配偶者が払戻請求書を店頭の窓口で記入し、本人確認資料として提示された免許証の住所が当行内で保管している印鑑票の住所と一致していたこと、元配偶者が払戻請求書に口座名義人であるAさんの生年月日を不審な点なく記入し、通帳と印鑑も所有していたこと等から払戻しに応じた。</li> <li>・当行は、本件対応に法的な過失はなかったと考えている。ただし、預金者保護の観点からAさんの主張を考慮し、事前に繰上返済の手続に入っていたことも踏まえ、一定程度の譲歩をする余地はある。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 10 月 21 日及び同年 11 月 21 日の両日、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、預金の払戻し手続に当たって法的な違法性はないものの、本人確認の際により慎重な対応を尽くしていた場合、本事件を防</li> </ul>

	<p>ぐことができた可能性がある点を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、あっせん委員会は、AさんがB銀行に対して求める請求額のうち、一定額をB銀行が負担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 24 年3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 294 号
申立ての概要	未成年者に払い戻した預金の返還要求
申立人の属性	個人(40 歳台他 3 名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行が、私達の親族であり未成年者であるCに払い戻した預金の返還を求める。</li> <li>・Cは、家族名義の預金通帳及び印鑑並びに健康保険証を家族に無断で持ち出し、B銀行に当該預金の一部の払戻しを請求し、B銀行はそれに応じた。</li> <li>・Cは、兄弟の名前を騙り、短期間のうちに多額の払戻請求を複数回行っていたにもかかわらず、B銀行担当者はそれらを不審に思うことなく、当該請求を受け付けた。</li> <li>・さらに、本件払戻請求のうち、印鑑相違があったにもかかわらず手続を進めているものがあり、B銀行には相当の過失があったと考えている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行では、原則として、未成年者が払戻しを請求する場合であっても、払戻請求書と通帳の住所及び氏名が一致し、払戻請求書に届出印が押印され、払戻請求者の本人確認ができれば、払戻しに応じている。本件払戻請求も、当行規定の手続を経て行われたものであり、当行の対応に問題はなかったと判断している。</li> <li>・本件払戻請求時、Cさんに特段不審な点はなかったため、払戻資金の用途を聴取したり、両親に確認連絡等をしなかった。</li> <li>・しかしながら、本件払戻請求のうち、印鑑相違があったにもかかわらず払い戻した分は、当行に過失があったことを認め、Aさんらから返還請求があれば対応するが、Cさんへの求償権を放棄することは考えていない。</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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 11 月 25 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、B銀行に対して、印鑑相違があったにもかかわらず払戻手続を行っていること、及び未成年のCさんの払戻請求が多額であり、かつ短期間のうちに複数回行っていたことを勘案すると、当該払戻を受け付ける際に、相応の配慮があつてしかるべきところ、そのような対応がなされなかったことを問題点として指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんらに一定の解決金を支払い、Cさんへの求償権を放棄するというあっせん案を提示した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その結果、Aさんらと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 24 年2月 20 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 350 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の免除要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、繰上返済に伴う手数料の免除等を求める。</li> <li>・私は、設備資金として、B銀行との間で本件契約を締結したが、繰上返済手数料に係る説明を受けていなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は本件契約における繰上返済手数料の説明を複数回行い、Aさんが本件契約書に押印していることから説明方法に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→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 12 月 19 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銀行に対して、説明義務違反とまではいえないものの、Aさんに対する繰上返済手数料の説明が十分であったとは必ずしも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銀行が繰上返済手数料の一部を負担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 24 年3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 360 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組預金及び外貨建債券の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> <li>・B銀行で購入した仕組預金及び外貨建債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・振込手続のためにB銀行を訪問した際、B銀行担当者から良い商品があると本件預金の勧誘を受けた。また、本件預金が満期償還された後にB銀行を訪問して本件債券を購入したが、定期預金と同様の商品を購入したと認識していた。</li> <li>・本件預金及び本件債券購入時、B銀行担当者から商品説明は受けていない。</li> <li>・私は過去の投資経験から、元本割れリスクがある金融商品は購入したくないとB銀行担当者に伝えた。</li> <li>・私は本件預金及び本件債券購入時に、いずれについても商品の説明資料の</li> </ul>

	<p>交付を受けておらず、また持ち帰って資料を確認して、購入するかどうかの検討をするようにいわれたことはない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、一部資金の運用は短期商品で元本割れリスクを伴ってもよいとの意向を聴取した。通常の定期預金ではAさんのニーズに合致する商品がなかったため、本件預金を提案した。また、本件預金が外貨償還された際、Aさんから外貨で運用したいとの意向が示されたことから、本件債券を提案した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用い、本件預金及び本件債券についていずれも丁寧に商品内容の説明を行っており、説明方法に問題ないと考えている。</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 12 月 7 日及び平成 24 年 1 月 10 日の両日、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390号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債及び投資信託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"> <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を求める。また、B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・自宅に来訪したB銀行担当者から証券会社担当者を紹介され、本件仕組債を購入した。</li> <li>・本件仕組債を購入した際、4回の面談のうち3回はB銀行担当者が同席しており、B銀行担当者を信用して安全な商品であると考えて購入した。B銀行の紹介責任を追及したい。</li> <li>・本件投資信託については、B銀行担当者から詳細な商品説明を受けておらず、本件投資信託についての理解が不十分なまま購入に至った。</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、Aさんの投資経験及び運用ニーズ等から証券会社を紹介することは妥当と考え、本件仕組債の勧誘に至った。</li> <li>・紹介に当たっては、当行と証券会社間のAさんの非公開情報授受に係る「同意書」について説明し、Aさんから署名・押印を受けている。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの意向を聴取して証券会社へ連絡したにすぎず、商品説明や契約締結等の勧誘行為には一切関与していない。</li> <li>・本件投資信託については、当行担当者は所定の資料を用いて商品内容及びリスクについて説明した。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→事情聴取後に取下げ】</b>

手続の結果	<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 12 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、Aさんに対して、証券会社を紹介した責任については、B銀行の落ち度を示す事実認定ができないことから、あっせん案を提示することは難しいこと、及び本件投資信託については申立人の要求水準に応じたあっせん案を提示することは難しいことを説明し、その上で、あっせん委員会は、Aさんに対し、本件申立ての今後の取扱いを検討するよう要請した。</li> <li>・後日、Aさんからあっせん委員会に対して、申立取下書が提出されたことから、平成 24 年1月 16 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 404 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る繰上返済において発生した違約金の返還要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について繰上返済した際に発生した違約金の返還を求める。</li> <li>・私は開業資金のため、本件契約によりB銀行から借入を行った。</li> <li>・本件契約締結時、B銀行担当者から、繰上返済した場合には違約金が必要であることを説明されたが、その金額については、「問題になることはない。」と言われた。したがって、私は違約金が多額になることはないと考えた。</li> <li>・開業後、やむを得ず他行に借り換えることとなった際に、B銀行から、多額の違約金が必要であることを初めて知らされた。事業継続のためには、違約金を支払い本件契約を繰上返済せざるを得なかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、繰上返済した場合の違約金は、残りの借入期間に本来支払うこととなる利息の総額と同程度であることを説明した。また、Aさんが署名押印した念書には違約金の計算式が記載されていることから、Aさんは違約金の概算額について理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから聴取した資金用途等から、本件契約が繰上返済される可能性が低いと判断し、違約金について具体的な金額までは説明をしなかった。</li> <li>・当行担当者が、違約金の金額について、「問題になることはない。」と説明した事実はない。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年 12 月 21 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銀行に対して、B銀行担当者の説明が、本件契約を繰上返済した際の違約金について誤解させるものであった可能性が否定できないことを指摘した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し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 24 年3月6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488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>・当社役員がB銀行担当者から、本件商品は優良な企業しか購入できない金融商品であるという勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・当社がリスク商品を購入した経験はなかった。当社は高利回りの金融商品を希望していなかった。当社の役員は為替の相場感についてB銀行に話したこともない。</li> <li>・B銀行担当者から、販売用資料で説明を受けた記憶はあるが、本件商品のリスク等について詳細な説明を受けておらず、当社は本件商品が元本欠損する金融商品と認識していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、A社役員とのやりとりによって、A社に資産運用ニーズがあると考え、決算書と聴取にもとづきA社の財務状況と投資経験について確認を行った上、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者はA社役員に対し本件商品の説明を複数回行い、A社役員から本件商品の内容を理解したこと、為替相場の見通しについて自らの相場観を示したことについての記録が残っている。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 24 年1月23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537号
申立ての概要	金銭消費貸借契約に係る弁済金の返還要求等
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銀行との金銭消費貸借契約にもとづく債務のうち、一定金額の弁済方法を定めた覚書をB銀行と取り交わしたが、本件覚書に則って弁済した後も、弁済を続けてしまった。本件覚書に記載のある一定金額の弁済が終了した時点で、残債務が免除されることの確認及びその後B銀行に支払った弁済金の返還を求める。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件覚書には、一定金額の弁済が正常に終了した場合、残債務について免除すると明確に記載されているわけではないが、当社が一定金額の弁済を終了した時点で残債務が免除されるはずである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件覚書は、当時正常な弁済がなされていなかった借入金について、A社にできる限りの弁済を求め、A社が可能な弁済方法に変更したものである。</li> <li>・当行とA社が合意したのは本件覚書に記載されている事項のみであり、残債務については別途協議すると明記してある。本件覚書で定められた金額を超えて弁済されたとしても、当該弁済は当然に有効である。</li> <li>・A社との金銭消費貸借契約に係る抵当権の抹消には応じるが、A社から受け取った弁済金の返還には応じられない。</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 24 年3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、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538号
申立ての概要	質権解除の遅延により減少した火災保険解約返戻金に係る損害賠償請求
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>・私は、B銀行から私の土地建物に設定されていた担保権を抹消した際に、建物に付保されていた火災保険に係る質権をB銀行が解除しなかったことにより、当時、解約返戻金を受け取ることができなかった。その後、受け取った解約返戻金は、当時の金額から減額されていた。担保権抹消時に受け取ることができた解約返戻金の支払を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行はAさんから担保権の抹消についての相談を受けたが、火災保険に係る質権解除の依頼は受けていない。</li> <li>・しかし、担保権抹消時に火災保険に質権が設定されていることの確認をしていなかったことについて一定の落ち度は認める。</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 24 年1月16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銀行に対して、火災保険に係る質権の存在確認を行うべきであったとして、銀行実務上の一定の落ち度があったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担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 24 年3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568号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたローン契約に係る違約金の免除要求
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ローン契約について、繰上返済に伴う違約金の免除等を求める。</li> <li>・本件契約締結時、B銀行担当者から、繰上返済をする場合には、違約金が発生する旨の説明を受けていない。</li> <li>・また、B銀行担当者から契約書等の写しの交付を受けておらず、本件契約締結後に本件契約の違約金について確認することができなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者はA社社長に対し、繰上返済の場合の違約金について契約書等で説明を行い、A社社長が本件契約に係る違約金を確認した上で、契約書に記名押印を行った。</li> <li>・本件契約締結後、A社に契約書等の写しを郵送した記録が残っている。当行に郵送物が返戻されていた場合、内部ルールにもとづきその都度対応を行っていることから、A社には契約書等の写しが渡っていると考えている。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年2月21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655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もとづく運用によって生じた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銀行の紹介でC証券会社との間で締結した投資一任勘定にもとづく運用によって生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・定期預金の手続のためB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から「金融資産が潤沢な顧客に適合した良い商品がある」と本件契約の提案を受け、締結に至った。</li> <li>・私は、ヒアリングシートの総金融資産を、不動産等を含めた金額と考え、実際に保有している金融資産よりも多い金額を記載してしまった。</li> <li>・本件契約締結当時、私は投資経験が豊富ではなかった。私は金融資産の運用において多少の利殖は期待していたが、元本の保証を優先する考えを持っていた。</li> <li>・私はB銀行及びC証券会社担当者から詳細な説明を受けていない。契約締結前交付書面、目論見書の交付を受けたが、これらにもとづいた説明はなかったと思う。したがって、本件契約締結に当たり、私はリスクを理解していなかった。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、運用相談で来店したAさんから、満期金を長期的に運用したい意向を聴取し、長期分散投資として本件契約の提案を行ったところ、Aさんが興味を示し締結に至った。</li> <li>・当行が把握していたAさんの金融資産、投資目的はAさん自身が記入したヒアリングシートを基にしたものである。Aさんの金融資産、投資目的、投資経験等を踏まえ、本件契約の提案は問題ないと判断した。</li> <li>・当行及びC証券会社担当者がAさんに対し、ヒアリングシートにもとづき作成した提案書、目論見書等により複数回説明を行った記録が残っている。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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24年3月19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>

<p>事案番号</p>	<p>23年度(あ)第657号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>法人</p>
<p>申立人(A社) の申出内容</p>	<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銀行で購入した投資信託の運用状況が悪化していたため、B銀行に運用相談をしたところ、本件商品を勧奨され購入に至った。</li> <li>・本件商品購入以前にも、他行で仕組債を購入した経験があるが、勧められるままに購入したため、同仕組債の仕組み等は理解していなかった。</li> <li>・B銀行担当者から、本件商品について、利回りが高く、為替相場の状況が円安基調であったことから、早期償還される可能性が高い商品であると説明を受け、為替相場の状況によっては運用期間が数十年になること、及び原則中途解約ができないことは説明されていない。</li> <li>・B銀行担当者からの説明は短時間であり、ほとんど口頭で行われたため、本件商品の仕組みを理解できなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品はA社から資金の運用相談を受け、A社が以前他行で仕組債を購入していたことを聴取していたこともあり、運用手段として様々な種類の仕組債の概要及びリスクを説明し、選択肢の1つとして本件商品を提案したところ、A社が興味を示したため、その販売に至った。</li> <li>・A社は当行で投資信託を購入した経験があることに加え、他行でも金融商品の取引があることを聴取していたこと、また当行担当者が本件商品販売時に、A社の投資目的及び金融資産額を確認していたことを勘案すると、本件商品の販売について、適合性原則の観点からは問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の運用期間及び原則中途解約ができないことについて説明し、当該資料を交付した後、期間を空けて検討を促</li> </ul>

	した。そして後日、再度説明資料を用いて説明し、同様の説明を繰り返し行っているため、A社は本件商品の仕組みを理解して購入に至っていると考えられる。
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 24 年2月 28 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773号
申立ての概要	資金需要がなかったにもかかわらず締結させられた融資契約の無効確認
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融資契約について無効の確認を求める。</li> <li>・本件契約締結以前、当社は無借金経営であり、資金需要もなかったことから本件契約を締結する必要はなかった。</li> <li>・しかし、B銀行から本件契約の締結や個人保証を強要された。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件契約締結時、当行担当者はA社社長に対し条件等の説明を行ったところ、A社社長は特段拒む様子もなく契約締結に至った。なお、A社は財務諸表上も無借金ではないことは明らかであった。</li> <li>・当行はA社に本件契約の締結や個人保証を強要した事実はなく、A社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>・あっせん委員会は、本件申立ては、A社がB銀行と締結した融資契約について、B銀行が貸付や個人保証を強要したものであるから無効であることの確認を求めるものであるが、あっせん委員会で融資契約の無効を認めることは困難との理由から、業務規程 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 24 年3月 14 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795号
申立ての概要	振込金の入金処理が遅延したことにより被った損害の賠償請求
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>・B銀行の入金処理が遅延したため被った損害の賠償を求める。</li> <li>・私がC銀行の口座からB銀行の口座に振込を行ったところ、当該口座に入金されず、さらに資金の所在が分からなくなり、予めB銀行に依頼していた手続ができなかった。</li> <li>・翌日、B銀行担当者から、入金が遅延したのはB銀行担当者の確認不足が原</li> </ul>

	<p>因である旨の報告を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に、私が資金の所在を調査するために負担した交通費、通信費、1日分の機会損失等を請求したところ、B銀行から当該資金に対する利息相当額を支払う旨の回答を受けた。B銀行の対応には納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから当行口座宛に振込を受けたが、C銀行で振込手続を行った際にAさんが記載した受取人が相違していたことから入金できなかった。しかし、当行担当者の確認が遅れ、内国為替取扱時間を過ぎた後に受取人が相違していることを把握したため、当日中にC銀行に当該資金の返却ができず、当行で当該資金を翌日まで預かったことは認める。</li> <li>・なお、C銀行から、受取人が相違していた場合はC銀行に当該資金を返却する旨の依頼を受けていたことから、翌日、C銀行に当該資金の返却を行った。</li> <li>・Aさんに対して、当行の過誤により資金返却が翌日となってしまったことについて謝罪を行った上、1日分の利息相当額を負担することを申し出たところ、Aさんから損害金の支払い要求を受けた。</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、Aさんが主張する損害とB銀行の入金処理の遅延との関連性の認定が必要であるところ、あっせん委員会で当該認定をすることは困難との理由から、業務規程 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24年2月23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863号
申立ての概要	銀行が保有している個人情報の開示及び訂正要求
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銀行担当者から、私名義の口座が不正に使われているとの連絡があり、口座が凍結されたが、B銀行は、誤った情報にもとづいて口座を凍結しており、不正利用に関してB銀行が保有している私の情報の開示を求めるとともに、誤りがある情報についての抹消または訂正を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、警察から、Aさんの口座が不正利用されているために口座を凍結するよう依頼を受け、Aさんの口座を凍結した。</li> <li>・Aさんに対して、警察からの要請にもとづく口座凍結であることを説明しており、不正利用に関する情報が誤っているか否かについては、Aさんと警察との間で解決されるべきものである。</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、Aさんの口座が凍結されたのは、警察からの要請にもとづくものであり、AさんとB銀行のみを当事者とするあっせん手続では解決が極めて困難であること、及び口座凍結要請の基となった事実関係がAさんの主張するよ</p>

	うに誤りであるか否かについて、あっせん手続で事実認定を行うことは困難であることから、業務規程 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 24 年3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 979 号
申立ての概要	銀行のシステム障害により発生した為替差損の補てん要求
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銀行のシステム障害により海外送金ができなかったことで生じた為替差損の補てんを求める。</li> <li>・B銀行におけるシステム障害により、本来送金すべき外貨送金ができず、そのために保有せざるを得なくなった外貨に関して、予期せぬ為替変動リスクに晒されてしまった。</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社の申立書を受領した後、A社から本件については他に選びうる解決方法及び手段を検討したいため申立てを取り下げる旨の連絡を受けた。</li> <li>・その後、A社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24年3月26日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上