

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	23 年度(あ)第 303 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建債券及び外貨建定額個人年金保険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"> ・B銀行で購入した外貨建債券及び外貨建定額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、定期預金を希望してB銀行支店を往訪した際に、B銀行担当者から強引な勧誘を受け、本件保険及び本件債券を購入するに至った。 ・私は、B銀行担当者から本件保険の詳細な商品内容及び本件債券の元本割れリスクについて、十分な説明を受けていない。 ・本件債券の中には契約当事者が証券会社のものもあったが、専らB銀行担当者から説明を受けた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが定期預金の金利に不満を持っていることを聴取したため、本件保険及び本件債券を提案した。 ・当行担当者は、定期預金よりも金利が高い金融商品には元本割れリスクがあることをAさんが当初から理解していることを確認した。 ・本件債券のうち、証券会社が契約当事者のものは、専ら証券会社の担当者が説明を行ったもので、当行担当者は説明していない。
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 12 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、B銀行に対して、Aさんの投資経験及び意向等を考慮すると、本件保険及びB銀行が契約当事者である本件債券の元本割れリスク等をAさんに十分理解させるまでの説明が尽くされたかどうか疑問が残ることを指摘した。 ・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。 ・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 24 年4月3日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	23年度(あ)第566号
申立ての概要	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の債務免除要求
申立人の属性	個人(50歳台)他1名
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私の親がB銀行と締結した住宅ローン契約の債務の免除を求める。 ・親が他界したことをB銀行に伝えたところ、B銀行担当者から「本件契約は団信により完済される」との説明を受けたが、後日、B銀行担当者から当該説明が誤っており、本件契約は団信では完済されない旨を伝えられた。 ・本件契約の締結に当たり、私が連帯保証人として契約書等に署名押印を行った際、B銀行担当者から団信の内容について説明を受けていないと思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・通常、相続人から債務者が死亡した旨の申し出を受けた場合、ローン契約に係る団信の契約状況を確認した上で手続を進めている。 ・しかし、当行行員が本件契約に団信が付保されていると誤認し、Aさんらに誤った説明をしたことは認める。 ・その後当行はAさんらに、誠意をもって誤説明についての謝罪及び説明を行っているが、Aさんらに納得してもらえなかった。
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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年2月23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銀行に対して、団信に係る誤った説明や、その後の事後の対応が必ずしも適切ではないことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんらに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・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。 ・平成24年6月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第723号
申立ての概要	名義人の承諾なく払い戻された定期預金等の払戻し無効確認
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"> ・私名義の定期預金等が本人の承諾なく解約され、私の親名義の口座に入金された上で、当該資金により私の親が投資信託等を購入させられた。当該投資信託等の購入については私の親が別途あっせんの申立てをしているが、私からは預金の払戻が無効であることの確認を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの親がAさんの代理人として手続を行ったものであり、払戻は有効である。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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24年3月29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、本件定期預金等の払戻金を原資にAさんの親が購入した

	<p>投資信託等に係るあっせんの申立てが別途行われていることから、Aさんに対し、本件について当該別途申立て事案と一括して解決を図ることを提案した。</p> <p>・その結果、Aさんから申立取下書の提出を受けたことから、あっせん委員会は、平成 24 年4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755号
申立ての概要	企業買収の際の不十分な情報開示に係る損害賠償請求等
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当社がC社に買収されるに当たり、当社とB銀行とのデリバティブ取引について、C社への情報開示が不十分であったため、アドバイザー契約にもとづきB銀行に支払った手数料の返還及び被った損害の賠償を求める。また、当該デリバティブ取引を中途解約し、解約清算金等を負担することを求める。 ・C社とB銀行は本件買収に係るアドバイザー契約を締結しており、B銀行はアドバイザーとして本件買収に関与していた。 ・B銀行は、本件企業買収の際に、当社とB銀行との間に存在していたデリバティブ取引をC社から派遣された買収後の当社新経営陣に開示しておらず、同取引から生じる為替差損により財務状況が悪化している。 ・当社には一定の為替リスクヘッジニーズがあったが、B銀行との間で締結したデリバティブ取引は、当社の外貨実需額を超えるものである。 ・さらに、当社は他行ともデリバティブ取引を行っており、それを勘案すると、B銀行との取引は明らかにオーバーヘッジであった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件買収に係るアドバイザー契約は、当行がC社と締結したものであるため、手数料等の返還請求権はC社にあり、A社にはない。 ・当行は、聴取等によって、A社の商流及びヘッジ対象額を把握した上で、A社に為替リスクヘッジニーズがあると判断し、デリバティブ取引の勧誘に至った。 ・当行は、A社の他行とのデリバティブ取引状況を確認したが、A社からの申し出がなかったため、当行以外の取引はないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、デリバティブ取引の説明を十分に行っており、説明方法において問題はなかったと判断している。 ・A社の仕入価格と為替相場の相関分析が不十分であったことは認める。 ・当行として、デリバティブ取引の中途解約に応じ、解約清算金等の一部を負担する用意がある。
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社の申立ての一部を「適格性あり」として受理し、平成 24 年4月 16 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、平成 24 年4月 20 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23年度(あ)第756号
申立ての概要	企業買収の際の不十分な情報開示に係る損害賠償請求等
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当社がC社に買収されるに当たり、当社とB銀行とのデリバティブ取引について、C社への情報開示が不十分であったことにより被った損害の賠償を求め。また、当該デリバティブ取引を中途解約し、解約清算金を負担することを求める。 ・B銀行は、本件企業買収の際に、当社とB銀行との間に存在していたデリバティブ取引を、C社から派遣された買収後の当社新経営陣にB銀行は開示しておらず、その一方で同取引から生じる為替差損により財務状況は悪化している。 ・当社には一定の為替リスクヘッジニーズがあったが、B銀行との間で締結したデリバティブ取引は、当社の外貨実需額を超えるものである。 ・さらに、当社は他行ともデリバティブ取引を行っており、それを勘案すると、B銀行との取引は明らかにオーバーヘッジであった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社の経営陣が変更される際に必要な手続はすべて行っており、情報開示において問題はなかったと判断している。 ・当行は、聴取等によって、A社の商流及びヘッジ対象額を把握した上で、A社に為替リスクヘッジニーズがあると判断し、デリバティブ取引の勧誘に至った。 ・当行は、A社の他行とのデリバティブ取引状況を確認したが、A社からの申し出がなかったため、当行以外の取引はないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、デリバティブ取引の説明を十分に行っており、説明方法において問題はなかったと判断している。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年4月16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	23年度(あ)第829号
申立ての概要	他人に払い戻された預金の返還要求
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"> ・私の知らない間にB銀行の預金口座から払い戻された預金の返還を求め。 ・B銀行の預金口座のキャッシュカードは、私の手元にあるため、偽造カードによって預金が払い戻されたと考えられる。 ・B銀行の対応は、「本物のキャッシュカードでの引出であるため、預金の返還には応じられない」とのことであり、納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	—

あっせん 手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、本件については当事者間で解決したため、申立てを取り下げる旨の連絡を受けた。 ・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24年4月19日付けであっせん手続を終了した。
---------------	---

事案番号	23年度(あ)第833号
申立ての概要	説明不十分により支払われた繰上返済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"> ・B銀行との金銭消費貸借契約を繰上返済した際に支払われた手数料及び繰上返済申込から実行までの遅延により余分に支払われた利息の返還を求める。 ・私は、親族からB銀行との金銭消費貸借契約を相続した後、一定期間を固定金利とする条件変更を行った。その後、他行への借換えのために繰上返済を申し込んだところ、初めて繰上返済手数料が必要であることを説明された。 ・B銀行が当該手数料の根拠であると主張する特約書は、相続前に作成されたものであり、相続時及び条件変更時のいずれにおいても、私は説明を受けていない。 ・また、繰上返済の申込みから実行までに時間を要したため、必要のない利息を支払われた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの相続手続及び条件変更手続において、固定金利期間中の繰上返済には手数料が必要であることを具体的な金額とともに説明した。 ・繰上返済の申込時に、Aさんから手数料について苦情の申出があったものの、当行担当者が説明を繰り返し行い、Aさんの納得が得られた上で繰上返済が実施された。 ・繰上返済の申込みから実行までの手続に遅延がなかったとは言えないため、その点については譲歩する余地はある。
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24年4月10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銀行に対して、当初の契約当事者ではないAさんに対して、手数料を含めた契約内容を十分に理解できるまでの説明が尽くされたかどうかには疑問が残ることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払う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24年6月11日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第926号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国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"> ・B銀行で購入した外国債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私から余裕資金の運用を相談したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、利率に魅力を感じ、購入に至った。 ・B銀行担当者から、本件商品以外の提案を受けていない。 ・私は本件商品のリスク等を理解していたが、満期まで保有すれば元本割れしないと考えていた。 ・私の金融資産をB銀行に伝えたことはないし、B銀行の把握している金融資産は相違している。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの金融資産を聴取により確認し、Aさんの投資経験及び金融資産等を踏まえ、本件商品の販売に至ったものであり、問題はなかったと考えている。 ・複数の担当者が本件商品の条件、リスク等の説明を行い、Aさんの購入意思が確定した後、支店長が改めて理解度の確認を行った記録が残っている。
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24年6月18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970号
申立ての概要	不適切な本人確認手続により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銀行の不適切な本人確認により、私名義の積立定期預金が配偶者に払い戻された。B銀行に対し預金相当額の賠償を求める。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金の名義人はAさんであるが、毎月の積立金は配偶者名義の預金口座から入金されている。さらに、本件預金に係る手続はすべてAさんの配偶者が行っていることを勘案すれば、本件払戻手続に問題はなかったと判断している。
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、本件紛争解決に当たり、Aさんの配偶者の払戻権限に関する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、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5月10日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第971号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の無効確認
申立人の属性	個人(30歳台他5名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちが経営していたC社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約は、Dさんが他の権限者の同意なく単独で締結したものであり、社内の所要の手続を経ていないため、無効であることの確認を求める。 ・B銀行は、Dさんの契約権限を含め、契約の有効性について確認を行っていない点で過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約締結後、Aさんらから本件契約の追認を受けており、契約の有効性には問題はないものと判断している。
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銀行の過失の有無について判断するためには、契約締結の経緯を含む詳細な事実認定が必要となること、その調査が困難であること等から、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4月16日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第972号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の無効確認
申立人の属性	法人及び個人(30歳台他5名)
申立人(A社及びAさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちが経営していたC社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約は、Dさんが他の権限者の同意なく単独で締結したものであり、社内の所要の手続を経ていないため、無効であることの確認を求める。 ・B銀行は、Dさんの契約権限を含め、契約の有効性について確認を行っていない点で過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約締結後、A社及びAさんらから本件契約の追認を受けており、契約の有効性には問題はないものと判断している。
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銀行の過失の有無について判断するためには、契約締結の経緯を含む詳細な事実認定が必要となること、その調査が困難であること等から、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

	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4月 16 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	23 年度(あ)第 973 号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の無効確認
申立人の属性	個人(30 歳台他5名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちが経営していたC社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約は、Dさんが他の権限者の同意なく単独で締結したものであり、社内の所要の手続を経ていないため、無効であることの確認を求める。 ・B銀行は、Dさんの契約権限を含め、契約の有効性について確認を行っていない点で過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、本件は、本件契約に係る債務履行請求訴訟により解決したいと考えている。
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銀行の過失の有無について判断するためには、契約締結の経緯を含む詳細な事実認定が必要となること、その調査が困難であること、及びB銀行が本件について訴訟で争う意思を表明していることから、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4月 16 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 974 号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の無効確認
申立人の属性	個人(30 歳台他5名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちが経営していたC社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約は、Dさんが他の権限者の同意なく単独で締結したものであり、社内の所要の手続を経ていないため、無効であることの確認を求める。 ・B銀行は、Dさんの契約権限を含め、契約の有効性について確認を行っていない点で過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件契約締結後、Aさんらから本件契約の追認を受けており、契約の有効性には問題はないものと判断している。
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銀行の過失の有無について判断するためには、契約締結の経緯を含む詳細な事実認定が必要となること、その調査が困難であること等から、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4月 16 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 975 号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の無効確認
申立人の属性	個人(30 歳台他5名)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちが経営していたC社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約は、Dさんが他の権限者の同意なく単独で締結したものであり、社内の所要の手続を経ていないため、無効であることの確認を求める。 ・B銀行は、Dさんの契約権限を含め、契約の有効性について確認を行っていない点で過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件契約締結後、Aさんらから本件契約の追認を受けており、契約の有効性には問題はないものと判断している。
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銀行の過失の有無について判断するためには、契約締結の経緯を含む詳細な事実認定が必要となることから、その調査が困難であること等から、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4月 16 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23 年度(あ)第 984 号
申立ての概要	自らの意図に反して負わされた当座貸越債務の利息金相当額の返還請求
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"> ・自分の意図に反して生じた当座貸越債務について、当該貸越利息相当額の返還を求める。 ・B銀行のインターネットバンキングで、定期預金満期金を解約した上で払戻し手続を行ったつもりが、当座貸越による借入を行っていたことが後日判明した。私は、当座貸越を行ったつもりはなく、予期しない貸越利息が発生している。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんは、定期預金の解約ではなく、預金残高以上の払戻し操作を行ったために、当座貸越が実行されたものであり、当行における問題はないと判断している。
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、本件紛争の解決に当たっては、Aさんの本件インターネットバンキングの取扱経緯を詳細に調査する必要があるものの、あっせん手続でこれを行うことは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 4 月 25 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 1001 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国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(50 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の仲介により証券会社から購入した外国債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行に外貨預金を保有していたが、円安になるまでには相当な年数を要するとの相場観から、同預金を解約した外貨で本件商品を購入した。 ・私は、円安になり次第、本件商品を売却して為替差益を享受することを期待していたが、実際には満期まで保有しないと外貨ベースで元本割れとなる可能性があるものであった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の購入には手数料がかからないと説明され、長年の取引関係に配慮したものと好意的に理解した。しかし、実際は、証券会社の買付価格と私への販売価格に差があり、これが手数料に相当するものであった。 ・私は、中途換金による元本割れの可能性や手数料相当額について説明を受けていれば、本件商品は購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、外貨ベースでの利回り向上のニーズを聴取したことから、中途換金すると元本割れのリスクがあることを十分に説明し、満期まで保有できることを確認した上で、本件商品の売買を仲介した。 ・Aさんは、外国債券の購入経験があるなど、投資経験が豊富であり、理解力、リスク資産比率のいずれも問題がないことを確認している。 ・本件商品は、満期時に額面償還され、手数料はないため、販売価格だけで満期償還時の利回り(外貨ベース)が確定するものであり、Aさんにはこの利回りを説明している。
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 24 年 5 月 31 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 1019 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(80 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。 ・私は本件商品の説明をC証券会社担当者から受けたことはない。すべてB銀行担当者から説明を受けたため、本件商品を投資信託と思い購入に至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、当行で取り扱っている商品では満足できないとの申し出を受け、Aさんの同意を得た上で、C証券会社を紹介した。 ・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24年6月25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1064号
申立ての概要	預金者の依頼を受けていないにもかかわらず解約された定期預金の原状回復要求
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"> ・満期を迎えた複数の定期預金について、私は、そのうち一部の定期預金の解約しか希望していなかったが、B銀行によりすべての定期預金を解約されてしまった。 ・私の意思に反した解約であるので、解約を希望したもの以外の定期預金を継続してほしい。
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、本件については当事者間の話し合いによって解決したため、申立てを取り下げたい旨の連絡を受けた。 ・その後、あっせん委員会に対して、Aさんから申立取下書が提出されたため、平成24年4月17日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第55号
申立ての概要	不適切な本人確認手続により払い戻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)	・B銀行の不適切な本人確認により、私名義の普通預金が親族に払い戻された

の申出内容	た。B銀行に対し預金相当額の賠償を求める。 ・適切な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、本件払戻しは無効である。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・Aさんの預金の払い戻しは、当行の事務規程にしたがってAさんの代理人に対して適切になされており、問題ないと判断している。 ・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	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、すでに本件は消滅時効期間が満了しているとの理由から、業務規程 26 条1項 2 号(消滅時効期間が満了していることが明らかな場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年5月 25 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第62号
申立ての概要	金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・B銀行と締結した金銭消費貸借契約による借入金を完済した際に支払った繰上返済手数料の返還を求める。 ・B銀行と締結した金銭消費貸借契約を更新することになり、B銀行担当者から更新に当たっての事務手数料等は発生しないとの説明を受けていた。 ・その後、完済しようとしたところ、更新後の返済期日より前に繰上返済を行うことになるとして、原契約の条項を根拠に繰上返済手数料を請求され、やむを得ず支払った。 ・更新後の契約書は作成しておらず、架空の返済期日より前に返済したとして繰上返済手数料を支払わされたもので、不当である。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・A社に対して不要と説明した事務手数料は、契約を更新する際に通常発生する手数料のことであり、契約更新後は繰上返済手数料が不要になるとは説明していない。 ・A社からの繰上返済の依頼を受け、原契約の条項にもとづき繰上返済手数料が必要であることを改めて説明した。その上で、A社は繰上返済手数料額を記載した期日前弁済依頼書に押印し、繰上返済を行った。 ・更新後の契約書は作成していないが、自動更新の合意を否認するのであれば、原契約の返済期日から完済日までの間の遅延損害金が発生することとなり、これは繰上返済手数料を上回る金額となることから、いずれにしてもA社の主張は失当である。
あっせん手続の結果	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、本件の争点は、A社が支払った繰上返済手数料の発生の根拠の有無に尽きるところ、A社の主張は、B銀行担当者が契約更新時の事務手数料等はないと言ったとの主張であって、繰上返済手数料が発生しないと言っ

	たとの主張ではないこと、更新前の契約条項に基づいて計算した繰上返済手数料額を記載した期日前弁済依頼書にA社が押印した上で繰上返済していること等から、業務規程 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 24 年6月 15 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	24 年度(あ)第 63 号
申立ての概要	遺産分割終了前に他の相続人に払い戻された疑いのある預金の調査依頼
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"> ・遺産分割終了前に被相続人の預金が他の相続人に払い戻された疑いがあることから、B銀行に事実関係についての調査を求める。 ・遺産分割終了後にB銀行に事実関係についての調査を求めたが、B銀行の回答は納得のいくものではなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの求めに応じ、当行はすでに調査を行い、その結果をAさんに回答している。 ・当行は、当該預金払い戻しを含めて相続人全員の合意が成立しているものと理解しており、更なる調査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、B銀行の調査に問題があったかどうかをあっせん手続で認定する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5月 25 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24 年度(あ)第 97 号
申立ての概要	振り込め詐欺に係る被害回復分配金の支払請求
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銀行に対して振り込め詐欺に係る被害回復分配金の支払を求める。 ・私は、振り込め詐欺の被害に遭い、B銀行に対し、振り込め詐欺救済法にもとづく被害回復分配金の請求を行った。 ・その後、B銀行から、権利行使の届出等があったため、同法の規定により消滅手続が終了し、被害回復分配金の支払は行われたい旨の通知を受けた。 ・強制執行等があっても支払に応じることなく、あくまでも債権者に対して平等に支払うことを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんに対して、同法にもとづいて消滅手続が終了したため、同法にもとづく被害回復分配金の支払はできないこと、民事訴訟により被害額を取り戻す方法は残されていること等を説明しているが、理解を得られず、本件の申立てに

	至った。
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、本件紛争の解決に当たって、法律の解釈等について法的判断を行わなければならないところ、当該判断をあっせん手続で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 24 年6月8日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	24 年度(あ)第 204 号
申立ての概要	定期預金証書の発行要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	・B銀行で設定した定期預金が、証書がないにもかかわらず、私の知らない間に解約されている。私は解約手続を行っていないので、定期預金証書の発行を求め。
相手方銀行 (B銀行)の見解	－
あっせん 手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <p>・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B銀行と相対で解決する目処が立ったため申立てを取り下げたい旨の連絡を受けた。</p> <p>・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 24 年6月 26 日付けであっせん手続を終了した。</p>

以 上