

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成24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	23年度(あ)第721号
申立ての概要	第三者に払い戻した預金の返還要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行が第三者であるCに払い戻した私の預金の返還を求める。 ・Cは、私の自宅から預金通帳を盗み、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。 ・Cは、私とは性別が異なり、さらに払戻請求書に記載した氏名の漢字に誤りがあったにもかかわらず、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。 ・Cが窓口で提出した払戻請求書の印影が印鑑票とほぼ一致しているのは、三文判を届出印としていたことによる偶然にすぎず、届出印は盗まれてはいない。 ・Cは、他行の通帳も盗み、払戻しを試みたが、他行では払戻しができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行では、100万円未満の払戻しについては、通帳を持参し、払戻請求書の印影が印鑑票と一致すれば、不自然な事情がない限り、応じている。 ・Cは、Aさんとは性別が異なっていたが、払戻金額等から権限を疑わせる特段の事情がなかったため、同居家族等の権限者による払戻しとして扱ったものである。 ・払戻請求書に記載された氏名の漢字に誤りがあったことは確かであり、当行に一定の落ち度があることは認める。
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、払戻請求書に記載された氏名の漢字に誤りがあったこと、払戻請求者の性別が名義人と異なること等の不自然な点に十分な注意を払えば、不正な払戻しを防ぐことができたと思われること等を指摘した。 ・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8月6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	24年度(あ)第128号
申立ての概要	ATMによる預金払戻しの際に持ち去られた現金の返還要求
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"> ・B銀行のATMで現金を払い戻そうとした際、住所変更依頼の画面が表示されたため、現金が出金されないと思い、携帯電話でB銀行に問い合わせようとATMから離れていた間に、第三者によりATMから現金が持ち去られた。 ・B銀行に対し、持ち去られた現金の返還を求める。
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さんからあっせん委員会事務局に対して、他の手段により本件紛争が解決したため申立てを取り下げたい旨の連絡があり、申立取下書が提出されたことから、平成24年7月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第129号
申立ての概要	自筆証書遺言にもとづく受遺者への貸付信託支払請求
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銀行に対して、Cさんの自筆証書遺言にもとづき、Dさんへの貸付信託の支払を求める。 ・B銀行に対し、上記の遺言書等を提出し、貸付信託の支払請求を行ったが、遺産分割協議書がなければ支払に応じられないと説明された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行としては、Cさんの遺言書の記載内容だけでは、Cさんの真意を判断することはできないと考えている。
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、本件紛争の解決に必要な遺言書の特定の条項を解釈するために、その文言のみならず、遺言書の全記載との関連、遺言書作成当時の事情及び遺言者の置かれていた状況等を考慮して、その趣旨を確定しなければならないところ、これらの作業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7月4日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第138号
申立ての概要	説明不足により円転の時機を逸した外貨定期預金の当初申出時のレートによる円転要求
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銀行の説明不足により円転の時機を逸した外貨定期預金について、当初申出時のレートで円転の上、融資返済に充当することを求める。 ・当社は、B銀行から本件預金を根担保として融資を受けていたが、為替相場が一定の水準に達した時点で円転して融資返済に充当する旨、B銀行担当者に伝えていた。 ・為替相場が当該水準に達したため、B銀行担当者に本件預金を円転して融資返済に充当するよう依頼したが、別途資金で融資を返済してからでなければ担保解除できず、したがって円転もできないとして断られた。 ・しかし、後日になって、一定の手続を経て認められれば、担保解除しなくても円転することが可能であることを知った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件預金の円転は、当行が根担保解除を承諾しない限り実現しないものであり、また、本件預金の評価額は与信額を下回っていたことから、当行担当者の説明は間違っていない。
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、本件は、専らA社とB銀行担当者との間でどのようなやりとりが行われたかのみが争点となっており、あっせん手続ではこの点の事実認定を行うことは困難であること、また、客観的に確定し得る事実関係だけにもとづいてA社とB銀行の帰責性を評価することも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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成24年7月12日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第152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"> ・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。 ・本件商品は、B銀行担当者に勧められるままに購入したものである。 ・当社は、B銀行及び他行で仕組債を購入した経験があるが、その商品性については十分理解していなかった。 ・当社は、本件商品の詳細な説明を受けておらず、本件商品を中途解約した場合、大幅な元本割れが生じるリスクについて理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品は、当行がA社からの要請を受けて販売したものである。 ・当行担当者は、A社から他行で仕組債の購入経験があることを聴取するととも

	<p>に、本件商品の原資は余裕資金であることを確認している。</p> <p>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品のリスク等を十分に説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 24 年9月 11 日、A社と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	24年度(あ)第183号
申立ての概要	住宅借入金等特別控除を受けられなかったことに伴う損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・B銀行から、住宅借入金等特別控除を受けるために必要な年末残高証明書が一定期間送付されなかったために、その間は同控除を受けることができなかった。同控除を受けられなかったことに伴う損害賠償を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんに対し、申告に必要な年末残高証明書を送付しており、また、Aさんから請求があれば同証明書の再発行も可能であった。</p> <p>・申告手続は申告者の責任において行うものであり、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、本件申立てについて、住宅借入金等特別控除の申告は申告者の責任で行うものであることから、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7月 24 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196号
申立ての概要	変更後の代表者が説明を受けていない繰上返済違約金の支払義務のないことの確認要求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申出内容	<p>・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約の繰上返済違約金の支払義務を負わないことの確認を求める。</p> <p>・当社は、本件契約締結後、代表者を変更したが、変更後の代表者は繰上返済違約金についての説明を受けていない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・契約後に就任した代表者に対する説明の有無は、法人契約の有効性とは無関係である。</p> <p>・なお、代表者変更に伴い、変更後の代表者個人と保証契約を締結した際に、変更後の代表者に対して説明の上、繰上返済違約金に関する確認書に保証人</p>

	として記名・押印を受けている。
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、契約後に就任した代表者に対する説明不足を理由に成立済みの金銭消費貸借契約の条項の有効性を争うことは失当と考えられることから、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 7 月 26 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 198 号
申立ての概要	断定的な判断の提供により固定金利特約を締結させられた金銭消費貸借契約に係る損害賠償請求
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"> ・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に係る損害を賠償することを求める。 ・私は、B銀行との間で締結していた金銭消費貸借契約の固定金利特約期間が満了するに際し、B銀行担当者から、再度固定金利特約を締結した方が有利であるとの断定的な判断を提供されたことから、改めて固定金利特約を締結した。 ・しかし、結果的に変動金利の方が有利であったため、特約期間満了前に特約解約手数料を支払って変動金利に変更した。 ・変動金利を選択していれば減額できた利息、発生しなかったはずの特約解約手数料、及び精神的な損害の賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんの固定金利特約期間が満了するに当たり、Aさんの依頼を受けて、再度固定金利特約を締結する場合の優遇金利を提示した。当時の金利水準に比べて有利な条件であったため、Aさんも納得の上で新たな固定金利特約を締結した。 ・その約4年後になって、Aさんから変動金利に変更したいとの要望を受け、特約解約手数料が発生することを説明し、Aさんから同手数料の支払いを受けた上で、変動金利への変更に応じた。 ・固定金利の方が有利になるといった断定的な判断の提供は一切行っておらず、変動金利に変更するまでの約4年間は変動金利の方が有利だったということは結果にすぎない。
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、本件の争点は、固定金利特約を再度締結した際の断定的な判断の提供の有無といった説明内容の詳細であるが、双方の主張が対立しており、あっせん手続で当該事実認定を行うことは事実上困難であるため、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8月9日付けであっせん</p>

	手続を終了した。
--	----------

事案番号	24年度(あ)第201号
申立ての概要	競売遅延による回収不足により負担させられた連帯保証債務の減額要求
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連帯保証契約について、保証債務の減額を求める。 ・私は、C社がB銀行から融資を受ける際に、B銀行との間で本件契約を締結した。 ・B銀行は、C社の債務不履行に伴い速やかに担保不動産の競売により回収すべきところ、これを怠り、担保価値が下落した。その結果、私の連帯保証債務が増大した。
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、C社の財務状況及び担保価値が下落していることを説明し、度々協議していた。 ・競売時期は、C社及びAさんの意向も踏まえて決定したものである。
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、担保価値の下落についてB銀行の責任を問う根拠はなく、本件は債務の減額を求めるものに過ぎないことから、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7月20日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第205号
申立ての概要	融資を減額されたため事業に支障が生じたことを原因とした損害賠償請求
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銀行に融資を減額されたため、事業に支障が生じたことにより被った損害の賠償を求める。 ・当社は、B銀行が支援するという事で本社の移転を進めたが、B銀行から一部の融資しか受けることができず、計画通りに移転できなかった。その結果、営業活動が制限され、種々の損害を被った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行はA社に対して、本社移転に係る資金の融資を実行した。本件融資実行後、当行は複数回返済条件の見直しを行ってきたが、A社は期限の利益を喪失することとなった。 ・今後、当行は、法的手続により債権の回収を図っていく予定であり、A社の要求に応じる余地はない。
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、本件は、過去のB銀行のA社に対する融資態度に対する不

	服に関する申立てであり、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 7 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 229 号
申立ての概要	付保割合に関する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の債務免除要求
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銀行との間で締結した住宅ローンの債務の免除を求める。 ・B銀行から、私と配偶者Cの連帯債務で住宅ローンを借り入れた。当該ローン締結に先立ち、B銀行担当者から、団体信用生命保険については、被保険者のどちらかが死亡した場合は、残りの債務が全額完済されるとの説明を受けた。 ・住宅ローン契約締結後、Cが他界し、B銀行にその旨連絡したところ、申込書の付保割合が 50%になっているとして、50%しか保険が支払われなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・団体信用生命保険の付保割合は、被保険者の意向に沿うように決めている。本件は、AさんとCさんの意向により、団体信用生命保険の付保割合を 50%ずつとしたものである。 ・当行担当者は、Aさん及びCさんに対して、両名を被保険者とすること、付保割合は 50%ずつとすることを説明して、当該申込書に署名押印を受けている。
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り、AさんとCさんの付保割合の意向が決まるまでの経過とその際のB銀行担当者の説明について事実認定を行う必要があるが、あっせん手続の中で当該認定を行うことは困難であるとの理由から、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 9 月 12 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24 年度(あ)第 271 号
申立ての概要	口頭で約束したにもかかわらず実行しなかった金利上乗せの遡及適用要求
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銀行が口頭で約束したにもかかわらず実行しなかった普通預金の金利上乗せを口頭約束時に遡って適用することを求める。 ・B銀行の普通預金口座から他の金融機関に預け替えようとしたところ、B銀行担当者から金利を上乗せするので預け替えはしないで欲しいと言われ、預け替えを中止した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・後日、金利が上乗せされていないことが判明したため、B銀行担当者に確認したところ、そのような約束はしていないと言われた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・A社の普通預金口座開設後すぐに多額の振込入金があったことから、当行担当者が定期預金にするよう提案したものの、上乗せ金利の水準がA社の希望と乖離していたため、定期預金の作成は実現しなかった。 ・その後も、当行担当者は、普通預金の出金手続及び通帳記帳等の依頼を受け、複数回A社を訪問したが、定期預金金利に係る折衝は行っておらず、ましてや普通預金のままA社が希望するような水準の金利を上乗せして適用するなどということはありません。
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、口頭合意の有無等を詳細に確認、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8月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第288号
申立ての概要	外貨両替取引契約の無効確認要求
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"> ・B銀行で申し込んだ米ドルから豪ドルへの両替取引は無効であるため、交換後の豪ドルを交換前の米ドルに戻すよう求める。 ・B銀行担当者から外貨建て一時払終身保険を勧誘され、その購入のために本件取引を申し込んだ。 ・後日、当該保険商品は私の意向に合わないことがわかったため、購入を取りやめたにもかかわらず、本件取引は取り消されず、両替前の為替レートで米ドルに戻されなかった。 ・本件取引は、保険商品を買うための一連の契約、一体の契約であるため、交換後の豪ドルを交換前の為替レートで米ドルに戻してほしい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件取引と保険契約とは別個の取引であり、Aさんはこのことを十分に理解していたため、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、本件申立てについて、本件取引と保険契約は別個の契約であること、Aさんが本件取引により交換した豪ドルを他の金融機関に送金していること、現在の豪ドル対米ドルの為替レートは本件取引時より豪ドル高となっており、損害を認識することが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9月 18 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第311号
申立ての概要	預金の存在確認要求等
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銀行に私の預金が存在することを確認の上、その払戻しを求める。 ・私は、B銀行の預金通帳がないことに気づき、問合せを行ったところ、すでに解約済みであると回答された。 ・私は解約した覚えはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの申し出を受けて調査したところ、20年以上前にキャッシュカードの紛失を理由に解約した記録が残っており、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> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんがその存在を主張する預金の存否につき、詳細な調査、証拠調べ、事実認定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9月10日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第312号
申立ての概要	預金の存在確認要求等
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銀行に私の預金が存在することを確認の上、その払戻しを求める。 ・私は、B銀行の預金通帳がないことに気づき、問合せを行ったところ、すでに解約済みであると回答された。 ・私は解約した覚えはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの申し出を受けて調査したところ、20年以上前にキャッシュカードの紛失を理由に解約した記録が残っており、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> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんがその存在を主張する預金の存否につき、詳細な調査、証拠調べ、事実認定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9月10日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第342号
申立ての概要	相続預金の払戻請求

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"> ・被相続人がB銀行において保有していた預金の法定相続分の払戻しを求める。 ・私は、B銀行に戸籍謄本等を提出し、亡父母がB銀行に預入っていた本件預金のうち、法定相続分の払戻しを求めたところ、断られた。 ・B銀行からは、遺産分割協議書があるため払戻しはできないと説明されたが、現在も遺産分割調停が進行中であり、遺産分割協議書が存在するはずがなく、そもそも法定相続分の払戻しを行わないB銀行の対応は不適切なものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、遺産分割協議書があるという理由ではなく、本件預金の遺産分割について相続人間で争いがある状態では払戻しはできないと回答したものである。 ・本件払戻請求に応じると、後日、遺産分割審判の確定等にもとづいて他の相続人から本件預金の払戻請求があった場合には、二重払いのリスクが生じることになるため、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、本件申立てについては、相続人の一部を当事者とするあっせん手続において相続に係る事実関係を的確に認定するには困難であること、当該相続に係る遺産分割調停が進行中であること、及び相続預金の払戻しへの対応は基本的に相手方銀行の経営方針の範囲内に属する事項と解されることから、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9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369号
申立ての概要	不十分な本人確認手続により無権限者に払戻された相続預金の返還請求
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"> ・死亡した私の親がB銀行に保有していた預金が親族に無断で払戻されたため、その返還を求める。 ・B銀行は、本人確認手続なしに預金の払戻しに応じたものであり、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、Aさんの親族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、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9月 24 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第428号
申立ての概要	海外送金に係る送金金額の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・当社はB銀行で海外送金の依頼をしたが、処理途中で送金が保留されているとの連絡を受け、送金がなされなかった。未だB銀行から送金金額が返還されていないため、その返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	—
あっせん 手続の結果	【適格性審査前に申立取下げ】 ・あっせん委員会は、A社の申立書を受領した後、A社から本件紛争についてB銀行に対し法的措置を取るため申立てを取り下げたい旨の連絡を受けた。 ・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9月18日付けであっせん手続を終了した。

以上