

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成24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	24年度(あ)第136号
申立ての概要	口座照会手数料の返還請求
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"> ・亡父名義の預金口座の有無を確認するためにB銀行に支払った手数料の返還を求める。 ・私は、相続手続のため、B銀行に父の氏名、生年月日及び住所を伝え、父名義の口座があるか照会したところ、該当口座はないと回答を受けた。その後も複数回同様の照会を行ったが、いずれも該当なしとの回答だった。 ・後日、父の預金口座からの公共料金引き落としに関する資料を発見し、調査を依頼したところ、B銀行に預金口座があることが確認できた。 ・B銀行に預金口座が発見できなかった理由を問い合わせたところ、私が申告した住所と登録されていた住所がごく一部ではあるが異なっていたためであると回答を受けたが、常識的に同一住所と識別でき、B銀行の対応に不満を抱いている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんから口座照会があった当時、当行では申告を受けた照会住所の一部でも異なる場合は、照会を受けた口座を発見することができなかった。 ・しかし、当行の対応が必ずしも十分だったとはいえないことは認める。
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9月7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さんが申告した住所と本件預金口座の登録住所を比較した際に、各住所は客観的にほぼ同一であることが明らかであり、さらに複数回にわたってAさんからの口座照会があったことを勘案すると、本件預金口座照会に係るB銀行の対応は不十分であったことを指摘した。 ・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10月19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313号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で預金名義人本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求
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"> ・私の親がB銀行に預入していた預金が、親の死亡後、私の親族に無断で払い戻されたため、B銀行に慰謝料と私の法定相続分の払戻しを請求する。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、預金の払い戻しに応じたものであり、この払い戻しは無効である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、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を満たして行ったものであり、Aさんの要求に応じることはできない。 ・また、本件に係る払戻しを行った時点では、預金名義人が死亡したとする連絡も受けていない。 ・本件は、後日行われたAさんの遺産分割調停において、解決済みであると判断している。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年12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	24年度(あ)第327号
申立ての概要	優越的な地位の濫用等により購入させられた仕組債の買取要求
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を購入価格で買い取ることを求める。 ・当社は、B銀行からの融資実行前後に、仕組債の販売目標に協力してほしいとして、本件商品の勧誘を受けた。B銀行はメインバンクであり、多額の借入金があったため、断りきれずに複数の本件商品を購入した。 ・本件商品の購入に当たり、当社経理担当者は自らを取引代理人とする届出を代表者に無断で提出し、B銀行はこれにもとづき同人に対して本件商品の説明を行ったうえで、購入に係る書類を作成させた。 ・当社経理担当者は、当社の資金繰り等に関与しており、当社の実印の管理を任せていたものの、本件商品のようなリスク商品を購入する権限は与えていない。なお、当社経理担当者は身内でもあり、責任を追及するつもりはない。 ・当社代表者が本件商品に関し聞いていたことは、購入することに協力してほしい、B銀行担当者は絶対に早期償還すると言っているといったことくらいであり、本件商品の複雑な内容は今でも理解できていない。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社に対して優越的地位にあった事実はない。 ・当行担当者は、A社代表者から、預金金利に不満がある旨を聴取したため、様々な運用商品を案内したところ、A社代表者が本件商品を選択した。 ・本件商品は、当行で販売目標を設定するような性格のものではなく、絶対に早期償還するといった説明をすることもありえない。 ・取引代理人の届出は、A社代表者の前で作成されたものであり、当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて、A社代表者にも十分に説明している。 ・A社及びA社経理担当者は投資経験が豊富で、理解度に問題はなかった。なお、A社経理担当者は個人として本件商品と同じ仕組債を購入しているが、苦情の申し出はない。
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24年11月21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	24年度(あ)第407号
申立ての概要	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(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の私名義の口座から代理権を授与していない親族が払い戻した預金の返還を求める。 ・私の親族は、私の自宅から預金通帳、キャッシュカード及び銀行印等を持ち出し、B銀行窓口で私名義の預金を払い戻した。 ・私は、私の親族に暗証番号を伝えたことはない。 ・私の親族は、窓口で本件払戻しを行う直前にATMから複数回にわたり不自然な引出しを行っているため、本件払戻しの不審さにB銀行は気付くべきであった。 ・本件払戻しによって預金の大半が引き出されているにもかかわらず、私への意思確認がなく、B銀行が行った払戻手続は不適切であると考えている。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの親族がAさんの口座の預金通帳、キャッシュカード及び銀行印を持参し、払戻目的にも不自然な点はなく、当該口座の正確な暗証番号も把握していたため、AさんからAさんの親族への代理権の授与があったと判断し、本件払戻請求に応じた。 ・Aさんの口座について、本件払戻直前にATMから複数回の引出しがあったことは把握していたが、Aさんの親族から聴取した払戻目的を考慮し、不自然な引出しとは評価しなかった。
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12

	<p>月6日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	24年度(あ)第425号
申立ての概要	無断で解約された定期預金の存在確認及び払戻し要求
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"> ・私がB銀行に預けている定期預金残高の確認及び同預金の払戻しを求める。 ・私は、B銀行に本件預金の払戻しを求めたところ、既に本件預金は解約され、払戻しをされているとの回答を受けた。 ・自分には身に覚えがなく、無断で払い戻されたものであり、B銀行の回答には納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが主張する本件預金は払戻し済みであり、現存しない。 ・払戻し時の関係書類は、保存期間経過により現存しておらず、当時の具体的な事情は不明であるものの、Aさん自身が保有していた通帳に払戻しの印字があることから、無断で払い戻されたことは考えられない。
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さんに無断で本件預金が払い戻されたか否かにつき、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10月26日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第431号
申立ての概要	本人が知らない間に払い戻された定期預金の返還要求
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"> ・私名義及び私が相続した亡母親名義の定期預金が、私及び生前の母が知らない間に払い戻されていることから、当該払戻金額相当額の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさん及びAさんの母親名義の定期預金については、行内手続に則り払戻手続を行っており、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、本件申立ての解決に際して、Aさんが指摘している各預金口座の入出金に関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは著しく困難であるから、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10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438号
申立ての概要	断定的判断の提供により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銀行で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・当社は、B銀行担当者から、保有していた外貨の運用手段として本件商品の勧誘を受け、B銀行から融資を受けていたこともあり、B銀行との付き合いで本件商品の購入に至った。 ・当社は、これまで、証券会社等からリスク商品を購入した経験はある。 ・本件商品は、B銀行担当者から確実に期限前償還される旨を伝えられたため購入したものである。 ・当社は、B銀行担当者から、本件商品の内容及びリスク等の説明は受けていないものの、本件商品が元本割れする可能性があることはある程度理解していた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社から、保有する外貨につき、高い利回りが得られるような運用をしたい旨の申し出を受けたため、複数の外貨建てのリスク商品を勧誘したところ、A社が本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、A社からの聴取により、A社の投資経験及び投資目的等を確認し、本件商品の勧誘に問題ないと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品のリスク及び期限前償還の条件等を十分に説明した。なお、確実に期限前償還されるといった断定的判断の提供はしていない。
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24年12月17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、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせんの成立の見込みがないことから、あっせん手続きを打ち切った。

事案番号	24年度(あ)第501号
申立ての概要	住宅ローンに係る抵当権順位変更要求が謝絶されたために被った損害の賠償請求
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銀行が住宅ローンに係る抵当権順位変更に応じなかったために被った損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行及び他の金融機関で住宅ローンを借りており、私の所有不動産に

	<p>はそれぞれの抵当権が設定されていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、借り入れていた住宅ローンのうち、他の金融機関の金利が高かったことから、別の金融機関での借換えを考えていたが、借換えに伴いB銀行の住宅ローンに係る抵当権順位を変更する必要があったため、B銀行に順位変更を求めたところ、B銀行から謝絶された。 ・私は、株式を売却してB銀行の住宅ローンを繰上返済したが、これによって生じた株式売却損をB銀行に請求する。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・抵当権順位変更の謝絶と株式売却損には因果関係がない。
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、本件申立ての端緒である抵当権順位変更の申入れは、B銀行がその融資等に関する方針にもとづいて諾否を判断すべき事項であることから、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 11 月 21 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第502号
申立ての概要	ATMによる預金払戻金の不足額の返還要求
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"> ・B銀行のATMで払戻しを受けた現金の不足額の返還を請求する。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの要求により本件払戻しに係る調査を実施したが、払戻額に不足はなかったことを確認している。
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、本件申立てについて、Aさんが行方不明になったと主張する現金の存否、所在、その原因等に関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは事実上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 11 月 30 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第562号
申立ての概要	迂回融資を理由とする金銭消費貸借契約の無効確認及び横領を防止できなかったことに伴う損害賠償請求
申立人の属性	法人

<p>申立人(A社) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から受けた融資は迂回融資であって返済義務はなく、債務が存在しないことの確認を求める。また、当社社員による振込伝票の偽造をB銀行が見抜けなかったことを理由とする損害賠償を請求する。 ・当社は、B銀行担当者により、第三者に対する迂回融資のため金銭消費貸借契約を締結させられた。その後、融資を受けた者は、破産し、当社がB銀行から返済を求められている。 ・また、当社社員がB銀行の振込依頼書を偽造し、本来の払戻金との差額を横領していた。B銀行担当者が振込依頼書の偽造を見抜いていれば、横領は防止できたはずである。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社に対して適切に融資を行っており、迂回融資を行った事実はない。 ・A社は、当行に対してA社社員による横領に関する訴訟を提起したが、請求は認められず、判決が既に確定している。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<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社が主張する迂回融資の存否等に関する事実認定が必要となるところ、これを的確に示す証拠書類等は提出されておらず、あっせん手続においてこれを行うことは著しく困難であることから、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程 26 条1項6号とその運営要領 13 条3項7号に当たる。また、A社社員による横領に関する主張については、既に判決が確定し訴訟が終了していることから同規定 26 条1項3号に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 24 年 12 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

以 上