

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	24年度(あ)第211号
申立ての概要	説明不十分で締結したアパートローンの繰上返済手数料の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台他1名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に支払ったアパートローンの繰上返済手数料の返還を求める。</li> <li>・私は、B銀行から借りていたアパートローンの条件変更に応じてもらえなかったため、他の金融機関から融資を受けて借り換えることにした。</li> <li>・その際、B銀行から繰上返済手数料を請求され、支払ったものの、契約時にはそのような説明は受けていなかった。</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、Aさんらに所定の資料を用いて、繰上返済手数料の算出方法について説明を行った上で、契約書に署名押印を受けている。</li> <li>・当行担当者は、本件アパートローンの利率等の変更を行った際に、再度繰上返済する場合には手数料が必要になる旨を説明している。</li> <li>・Aさんらは、過去に他の金融機関から受けた融資を期限前返済した経験があり、本件アパートローンについても繰上返済手数料がかかることを理解していたはずである。</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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成24年9月27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、本件金銭消費貸借契約について一通りの説明がなされていることがうかがえるものの、Aさんらが理解するまでの説明がなされたかどうか、疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんらに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25年1月7日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第295号
申立ての概要	注文どおり履行されなかった外国為替取引に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)

(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>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に対して、私の注文どおりに履行されなかった外国為替取引に係る損害を賠償することを求める。</li> <li>・私は、本件取引以前に、B銀行との間で米ドル、円の指値オーダーによる外国為替取引を行い、米ドルを2回に分けて、それぞれ異なるレートにより買い付けていた。</li> <li>・本件取引時、私は、2回目に買い付けた米ドルについて売却注文を出したところ、B銀行担当者は、1回目、2回目のいずれの米ドルも売却してしまった。</li> <li>・その結果、買付けレートの高い1回目の取引による米ドルについては適時に売却できず、本来得べき利益を得ることができなかった。</li> <li>・本件取引時、私は、B銀行担当者に対して米ドル売却に係る指値は伝えたが、売却金額を明確に指示しなかったことは認めるが、B銀行担当者も売却金額の確認を行っていないのであるからB銀行にも責任があると考える。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは本件取引以前に、複数回にわたり外国為替取引を行った経験がある。</li> <li>・当行では、外国為替取引時には取引内容を注文した顧客に対して確認することを行内ルールとして定めていた。</li> <li>・本件取引時はAさんが自ら売却する米ドルの金額に言及しなかったものの、当行担当者が売却金額の確認を行わなかったことは認める。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<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 12 月 25 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、本件取引時にAさんから依頼された取引内容の確認を十分には行っていないこと等を指摘した。</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 25 年 3 月 29 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第462号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>第三者に払い戻した預金の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行が私の預金口座から、第三者Cに払い戻した預金の返還を求める。</li> <li>・私は事情があり、自宅以外の場所に一定期間居住していたが、その間、知人のCを自宅に居住させていた。</li> <li>・ところがCは、B銀行に対し、私の預金通帳、印鑑、キャッシュカードの喪失届を提出し、私になりすまして新しい預金通帳及びキャッシュカードを入手するとともに、複数回にわたりB銀行に当該預金の一部の払戻しを請求し、B銀行はそのいずれにも応じた。</li> <li>・その後Cとは連絡がとれない状況である。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、本件預金の通帳等の喪失届受付時に、名義人であるAさんの本人確認書類の提示を受け、行内ルールにもとづき、通帳等の再発行手続及び払戻しに応じた。</li> <li>・当行所定の事務手続を行ったものの、Cさんの届出書面の筆跡と、名義人であるAさんの筆跡照合を十分に行っていなかったことは認める。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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 12 月 20 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、本件預金の通帳等の喪失届手続時における筆跡の確認が十分とはいえなかったこと等を指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損害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 25 年3月 29 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>24年度(あ)第479号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>優越的地位の濫用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</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。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から、C証券会社から金融商品を購入すれば、B銀行との付き合いの履歴になる等と言われ、B銀行との今後の取引関係を勘案し、本件商品を購入した。</li> <li>・当社は、C証券会社担当者から本件商品の説明を受けたが、同席したB銀行担当者からも本件商品は早期償還される可能性が高い旨の説明を受けた。</li> <li>・本件商品は、早期償還されなければ数十年資金が固定化されるリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者の言葉を信じ、早期償還されない可能性は限りなく低いと考え、購入に至った。</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、A社から資産運用のため証券会社を紹介してほしいとの要望を受け、C証券会社を紹介した。</li> <li>・当行担当者は、C証券会社との取引によって当行との取引が有利になるといった誤解を与えるような発言はしていない。実際、A社は、C証券会社が提案した金融商品の購入を断ったこともある。</li> <li>・本件商品の説明はC証券会社担当者が行っており、当行担当者は一切関与していない。</li> <li>・A社は、C証券会社の提案した本件商品の投資額を自らの判断で増額している。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年1月 22 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、平成 25 年1月 29 日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>
---------------	---

事案番号	24年度(あ)第480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。</li> <li>・私は、B銀行担当者からC証券会社を紹介され、本件商品の提案を受け、購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったものの、いずれも少額であり、本件商品のように多額の投資をしたことはなかった。</li> <li>・私は、C証券会社担当者から名刺を受け取ったが、B銀行の支店内で説明を受けたこと、説明時にB銀行担当者も同席していたことから、C証券会社担当者はB銀行の行員だと思っていた。</li> <li>・説明時に同席していたB銀行担当者からは、本件商品が早期償還される旨の説明を受けた。</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さんから資産運用相談を受けたため、証券紹介業務について説明したところ、Aさんが興味を示したため、Aさんから同意を得てC証券会社を紹介した。</li> <li>・本件商品の説明は、C証券会社担当者が当行支店の応接で行い、当行の担当者も同席していたものの、C証券会社担当者は名刺を渡しており、Aさんは説明者が証券会社の担当者であることを理解していたはずである。</li> <li>・当行担当者は、C証券会社担当者を紹介し、説明時に同席していただけで、本件商品の説明には一切関与していない。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年1月 17 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	24年度(あ)第504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及び支払までの遅延損害金の支払を求める。</li> <li>・当社には、本件商品のようなリスクの大きい投資取引を行った経験がなく、また、投資商品で長期期間にわたり資金運用を行うニーズはなかった。しかし、B銀行の取引関係を維持するため、本件商品の勧誘を断ることはできず、購入に至った。</li> <li>・当社は、B銀行担当者から、本件商品を中途解約する場合には、多額の損失が生じる可能性があることについて説明を受けていない。B銀行担当者から、「ほぼ元本が守られるようなものだから」等と説明され、その言葉を信用した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社は、本件商品の購入以前に、当行で為替相場に係るリスク商品を購入した経験があったため、当行担当者が改めてA社社長に運用ニーズを確認したところ、運用を希望する意向が示されたことから、本件商品を提案するに至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用い、本件商品が最長数十年償還されない可能性があること及び中途解約する場合には、元本割れするリスクがあること等について説明を行っており、説明方法において問題はなかったと判断している。</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 25 年2月 13 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、平成 25 年3月5日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第513号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の損失補てん要求
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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から複数回にわたり執拗な勧誘を受け、安全だと言われて、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、C証券会社の社員とは面会したことはなく、説明から購入手続までを全てB銀行担当者が行った。</li> <li>・私は、投資信託及び株式を若干購入したことがあるが、申込書には見栄を張って実際以上の投資経験があるかのように記入した。</li> <li>・私は、最初から本件商品を購入する意思がなかったため、説明を真剣に聞かなかった。</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さんから資産運用ニーズを聴取したため、当行とC証券会社が別法人であること等を説明し、紹介同意書に署名を受けた上で、AさんにC証</li> </ul>

	<p>券会社を紹介した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、紹介に先立ち、Aさんの投資経験及び運用可能資金等を確認している。</li> <li>・当行は、Aさんに対して、C証券会社の紹介を行ったのみで、本件商品の勧誘、説明及び手続は、C証券会社担当者が行った。</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25年2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、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	24年度(あ)第564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(50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>・本件商品は、私の配偶者が私名義で購入したものである。私は、B銀行担当者からいわれるがまま、申込書等に署名押印したことは認めるが、本件商品の説明を一切受けておらず、商品内容も理解していない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさん本人から本件商品を購入したい旨の希望を受けたことから、販売に至った。</li> <li>・Aさんは当行から、複数のリスク商品を購入した経験があり、投資経験は豊富であった。</li> <li>・当行担当者は、複数名で、Aさんに対して、所定の資料にもとづき、本件商品の内容の説明を行っていることから、説明方法に問題はなかった。</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25年3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、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	24年度(あ)第565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(50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>・私は、以前にB銀行から購入した仕組債が早期償還されたため、当該資金を原資として、本件商品を勧誘され、購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行で、本件商品購入以前に本件商品と同種の仕組債のほか複数の</li> </ul>

	<p>リスク商品を購入した経験があるが、それらの商品では損失を被った経験はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私はB銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。</li> <li>・本件商品購入時、B銀行担当者からは本件商品の説明を十分に受けておらず、商品内容について十分に理解していない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが為替に連動した商品ではなく、株価に連動した投資商品を希望したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの記入した書面及び聴取にもとづき、Aさんの年収及び保有金融資産額を確認し、金融資産に占めるリスク資産の割合に問題がないと判断した。</li> <li>・Aさんは過去に当行から複数のリスク商品を購入した経験があること、当行担当者が複数名で、Aさんに対して、所定の資料にもとづき、本件商品のリスク等について丁寧に説明していることから、Aさんは本件商品の内容を十分に理解しているものと判断している。</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25年3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、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	24年度(あ)第586号
申立ての概要	優遇金利定期預金に係る不適切な説明に対する謝罪要求
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銀行の優遇金利定期預金に係るB銀行担当者の説明に不適切な点があったため、B銀行に誠意ある謝罪を求める。</li> <li>・私は、B銀行の預入限度額がある本件商品に一定額を預け入れていた。</li> <li>・私がB銀行を往訪した際に、B銀行担当者から本件商品の預入限度額に余裕があることを説明されたため、本件預金に追加資金を預け入れたが、実際にはB銀行担当者の説明以上に預入限度額に余裕があった。</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、本件商品の預入限度額について誤った説明をしたことから、当日中に訂正の上、誠意をもってAさんに謝罪している。</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、本件申立てについて、B銀行による本件預金の説明に係る事実認定が著しく困難であり、その事実を前提とした謝罪をB銀行に求めるような事案であるから、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25年1月10日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第590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の極度額増額要求
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"> <li>・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約の極度額の増額を求める。</li> <li>・私は、本件契約時に、B銀行担当者から極度額の増額ができるとの説明を受けていたが、増額申請をしたところ、B銀行に拒絶された。</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、Aさんが主張するような説明はしていない。</li> <li>・Aさんの極度額増額申請については、与信判断の結果として応じられないことを説明している。</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、本件申立てについて、Aさんが主張する当時のB銀行担当者のAさんに対する説明の内容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、及びあっせん委員会において与信判断の可否を判断することはできないことから、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25年1月18日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第610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。</li> <li>・当社は、本件商品購入以前にB銀行から仕組債を購入しているが、当該仕組債が早期償還したことを契機とし、当該資金を原資として本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・当社にリスク商品を購入する必要はなかったものの、B銀行との取引関係を維持するために、付き合いで本件商品の購入に至った。</li> <li>・B銀行担当者から当社担当者が説明を受けたが、当社社長は商品内容の説明を直接受けていない。</li> <li>・本件商品購入時、当社担当者はB銀行担当者から、「株価がノックイン株価を下回ることは考えられない」と説明された。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社が以前購入した仕組債が早期償還したことを契機とし、A社が株式を運用対象とした商品を希望したため、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・A社が、当行からのリスク商品の勧誘を拒否したり、購入を断ったりした事実はない。</li> <li>・当行担当者は、A社社長本人に対して、商品内容、元本割れリスクについて丁寧に説明しており、A社の投資経験、投資目的及び財務状況等に鑑みても販売</li> </ul>

	<p>に問題はなかったと判断している。</p> <p>・当行担当者は、A社が主張するような、「株価がノックイン株価を下回らない」といった断定的な発言はしていない。</p>
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> <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 25 年3月 22 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、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	24年度(あ)第612号
申立ての概要	優越的地位の濫用により購入させられたB銀行株式の買取要求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申出内容	<p>・B銀行の要請にもとづき購入したB銀行株式について、購入価額での買取りを求める。</p> <p>・B銀行担当者から、融資の条件としてB銀行株式の購入を執拗に要請され、B銀行との今後の取引関係を維持する目的で、購入に至った。</p> <p>・購入後、B銀行の株価が上昇したことから、利益を得るためにB銀行株式の売却を申し出たものの、B銀行担当者にこれを慰留され、売却することができなかった。現在、B銀行株式に評価損が出ており納得がいかない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・本件株式購入当時、A社の業況は堅調に推移しており、当行は優越的地位の立場になかった。</p> <p>・当行担当者は、A社に当行株式の購入を執拗に要請した事実はなく、A社から当行株式の売却について申し出を受けた際に、当行担当者が売却を慰留した事実もない。</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、本件申立ては、A社が購入したB銀行株式の時価下落に係る問題であり、銀行業務等に係わらないものであるから、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25年1月18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675号
申立ての概要	住宅ローンの利息返還要求
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銀行に支払った住宅ローンに係る利息の返還を求める。</li> <li>・私の配偶者が死亡した際、亡配偶者が住宅ローンを借り入れる際に加入した団体信用生命保険の保険金を受領し、当該保険金を住宅ローン債務の返済に充てた。</li> <li>・しかし、私の配偶者は、死亡する数年前に高度障がい状態となっており、本来は高度障がい状態になった時点で保険金を受領できるはずであったが、本件保険契約の締結時には、そのような説明を受けていない。</li> <li>・保険金を早期に受領していれば、住宅ローン債務の返済が早まり、利息額についても、実際に支払った金額よりも少額となったはずであり、本来の保険金受取時期から過分に支払っている利息を返還してほしい。</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> <p>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを受領した後、Aさんから、あっせん手続以外の解決方法で本件紛争を解決したいとして、申立取下書が提出されたことから、平成 25 年1月 21 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682号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の私名義の普通預金口座にある預金が、その払出し権限のない親族に払い戻された。</li> <li>・B銀行は、適切な本人確認を行わず、私名義の預金の払戻手続を行ったものであり、無効であるので、払い出された預金金額の返還を求める。</li> </ul>
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	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、Aさんの親族の代理権限の範囲や、問題となる取引の特定等に関する真偽及び事実認定が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 25 年3月 29 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683号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金
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銀行の私名義の普通預金が、親族に払い戻されたため、預金相当額の返還を求める。</li> <li>・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。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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 25 年3月 29 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	24 年度(あ)第 684 号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金等
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銀行が、親族による私名義の普通預金払戻請求等に応じたため、預金等相当額の返還を求める。</li> <li>・いずれも本人確認手続がないままB銀行が行ったものであり、無効である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件払戻し等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。</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、本件紛争解決に当たり、Aさんの親族の代理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 25 年3月 29 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上