

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成26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	25年度(あ)第201号
申立ての概要	説明不十分で支払った期限前弁済手数料の返還要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸契約について、期限前弁済した際に支払った手数料の返還を求める。 ・私は、B銀行から請求を受けたため、やむを得ず本件契約に係る期限前弁済手数料を支払った。 ・しかし、私は、本件契約締結時に、B銀行担当者から、期限前弁済に手数料が発生することについて説明を受けておらず、納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約締結時に、当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて期限前弁済手数料について十分に説明を行っており、説明方法に問題はなかったと認識している。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26年5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、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	25年度(あ)第226号
申立ての概要	送金手続等の遅延により為替差損が発生した海外送金の損失補てん要求
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"> ・私は、海外からの外貨建送金を受けることとなっていたが、その受領目的等を確認するためのB銀行からの連絡が遅れ、その結果、送金及び円転の時期が遅れたために発生した為替差損の補てんを要求する。 ・B銀行は受領目的の確認にあたり、私の自宅に連絡をしたとしているが、私は工作中で不在であり、電話に出ることができなかった。 ・私は勤務先の電話番号及びメールアドレスも届け出ているのであるから、B銀行はそれらの連絡先にも連絡をすべきであった。

(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。

相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行は、海外送金に係る所定の手続に従って対応しているところ、銀行実務上、受領者の自宅のみに確認のための連絡をとるという手続に問題はなかった。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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26年6月2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	25年度(あ)第232号
申立ての概要	不当に代位弁済が行われたカードローン契約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	・B銀行との間で締結したカードローン契約に係る損害を賠償することを求める。 ・私が本件カードローンの返済を延滞した結果、代位弁済が行われたが、B銀行は保証会社から代位弁済を受けるに際し、私に対して事前に説明を行わなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・Aさんは本件カードローンの返済について、過去にも延滞したことがあり、その際に代位弁済手続について説明を行っている。 ・今回の代位弁済手続に当たっても、当行は所定の手続にもとづき正当に行っており、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	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、契約上、B銀行が保証会社から代位弁済を受けることをAさんに対して事前に説明すべき旨の規定は見当たらず、本件において、事前に説明すべき特段の事情があったかどうかは、代位弁済に至る経緯について詳細な事実認定が必要となるが、こうした事実認定をあっせん委員会で行うことは困難であるため、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26年4月25日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第236号
申立ての概要	不適切な対応により損害が拡大した信用状取引に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申出内容	・B銀行との間で行った信用状取引に係る損害を賠償することを求める。 ・当社は、信用状による輸出取引を行っており、昭和60年頃、本件信用状の買取りをB銀行に依頼していた。 ・B銀行は、本件信用状取引当時、輸出先の金融機関において決済に係る問題

	<p>が発生していたことを把握していたにもかかわらず、当社にその事情を伝えることなく、本件信用状の買取りを継続していた。その後、本件信用状に係る輸出先の金融機関における決済に問題が生じ、当社は損害を被った。</p> <p>・本件信用状取引に係るB銀行の対応に問題があると考えている。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、本件信用状の処理は適正に行われたものであると認識しており、A社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、本件信用状取引に係るA社とB銀行の具体的な対応の経過・内容・状況等に関する詳細な事実認定が必要となるところ、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であるから、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 26 年4月 28 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第239号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたアパートローンの繰上返済に係る清算金の免除要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行との間で締結したアパートローンの繰上返済に係る清算金の免除を求める。</p> <p>・私は、利用中のアパートローンから、より低金利のアパートローンへの借換えをしようと思い、B銀行に本件契約の繰上返済について相談した際に初めて、繰上返済には清算金が発生する旨の説明を受けた。</p> <p>・そして、B銀行から提示された清算金の額は高額であったため借換えを行うことができず、高金利の本件契約を続けざるを得なかった。</p> <p>・私は、清算金の有無にかかる説明がなかったことや、その算出方法及び金額に納得できない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんから繰上返済の相談を受ける以前にも、繰上返済を行う場合は、清算金が発生する可能性があることを丁寧に説明しており、問題はなかったと判断しているため、Aさんの要求には応じられない。</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、Aさんは実際に繰上返済を行っていないこと等からすれば、繰上返済した場合の清算金に係る損害が発生したこと及びその数値を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 26 年5月1日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第244号
申立ての概要	借入金の繰上返済時に支払った清算金等の返還要求
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銀行と締結したローン契約にもとづき繰上返済時に支払った清算金等の返還を要求する。 ・私は、B銀行との間で締結したローン契約については、清算金が発生することは知っていたが、その計算方法等については説明を受けたもののよく理解しないまま、B銀行担当者が提示した金額を支払った。 ・しかし、他の金融機関において、本件と同様の条件で繰上返済した際に発生する清算金額は、B銀行より安いものであり、B銀行の計算方法や支払った金額について納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対し、借入金の繰上返済をする場合には清算金が発生すること及び清算金の計算方法等を説明していた。 ・その後、Aさんから繰上返済の依頼を受けたことから、改めて清算金の概算金額を説明した。その上で、Aさんが繰上返済をするに至ったものである。 ・繰上返済に係る清算金の計算方法等については、当行が定めているものであり、ローンの商品性に関する事項である。
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、本件はAさんがB銀行から借り入れた借入金を繰上返済するに当たり支払った清算金をめぐる紛争であるが、当該清算金の算定はB銀行の経営方針にかかわるものであって、その算出方法、算出根拠、実際の数値が妥当であるかどうかを当委員会で判断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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成26年5月19日付けであっせん手続を終了した。

以上