

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	25 年度(あ)第 237 号
申立ての概要	銀行が紛失した現金の支払請求
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>・私は、税金を支払うためにB銀行の窓口で現金を持参したが、面前での金額確認が完了していないにもかかわらず、B銀行担当者から、一旦窓口から離れ、後方で待つように言われた。</li> <li>・その後、B銀行担当者から、金額が不足していると言われたが、私は事前に何度も金額に不足がないことを確認していたことから、現金確認の際にB銀行担当者が現金を紛失したとしか考えられない。</li> <li>・私は、B銀行担当者が紛失した金額の支払いを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、本件において、当行担当者が現金を紛失した事実はないと認識している。</li> <li>・当行は、現金の確認方法を含めて手続上適切とはいえない点があったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 26 年 7 月 9 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、Aさんの持参した現金の確認方法を含む一連の手続において業務遂行上不適切な点があったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行は本件における現金の確認手続等において不適切な取扱いがあったことを認め、Aさんに対して遺憾の意を表明するというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成 26 年 9 月 8 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26 年度(あ)第 15 号
申立ての概要	相続預金の払戻要求等
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)	・B銀行にある相続預金の預金残高の支払い等を求める。

(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。

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、遺言執行者として、一定の証明書類等を提示し、B銀行にある相続預金の払戻し等を請求したが、B銀行から、追加の証明書類等の提示が必要であるとして、相続預金の払戻し等を拒否された。</li> <li>・私は、追加の証明書類等の提示は必要ないと認識しており、B銀行には、本件預金の払戻しに応じてもらいたいと考えている。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、相続預金に係る所定の事務手続に従って対応しており、問題はなかったと認識している。</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、預金の解約・払戻請求についてのB銀行所定の手続の当否に係る申立てであり、B銀行の取引方針に関する事案又はこれに準ずる事案に当たることから、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7月1日付であっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第21号
申立ての概要	説明不十分で支払った金銭消費貸借契約の期限前返済に係る違約金の返還要求
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に係る期限前返済時に支払った違約金の返還を求める。</li> <li>・当社は、本件契約締結時に、B銀行担当者から、期限前返済をする場合には違約金が発生する旨の説明は受けたが、その計算方法等については十分な説明を受けておらず、実際にどれだけの違約金が発生するか理解できなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件契約の締結に先立ち、当行担当者は、A社に対し、所定の書面を用いて、期限前返済をする場合には違約金が発生すること及び違約金の計算方法等を説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</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、本件については、本件契約の締結に先立ち、B銀行がA社に対して行った期限前返済及び違約金に関する具体的な説明内容に関する詳細な事実認定が必要となるが、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7月1日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第25号
申立ての概要	不十分な本人確認により第三者に払い戻された預金の取引に係る事実説明要求等
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"> <li>・B銀行に預入していた被相続人の預金が、被相続人の入院中及び死亡直後に第三者によって払い戻された。</li> <li>・私は、B銀行に対し、本件預金の払戻し等の取引に係る事実説明及び資料開示を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、所定の手続に従って本件預金の払戻しに応じており、払戻し手続に問題はなかったものと認識している。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、一定の事実関係の説明や資料開示を既に行っており、これ以上の対応は行うことはできない。</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、本件においては、B銀行からAさんに対しては既に相当程度の説明及び資料の開示がなされていること等から、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 26 年7月 28 日付であっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第26号
申立ての概要	不十分な本人確認により第三者に払い戻された預金の取引に係る事実説明要求等
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"> <li>・B銀行に預入していた被相続人の預金が、被相続人の入院中及び死亡直後に第三者によって払い戻された。</li> <li>・私は、B銀行に対し、本件預金の払戻し等の取引に係る事実説明及び資料開示を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、所定の手続に従って本件預金の払戻しに応じており、払戻し手続に問題はなかったものと認識している。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、一定の事実関係の説明や資料開示を既に行っており、これ以上の対応は行うことはできない。</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、本件においては、B銀行からAさんに対しては既に相当程度の説明及び資料の開示がなされていること等から、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 26 年7月 28 日付であっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第29号
申立ての概要	保証委託契約に係る返戻保証料の支払要求
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銀行を通じて締結した保証委託契約に係る返戻保証料の支払いを求める。</li> <li>・私は、B銀行との間で住宅ローン契約を締結する際に、本件契約を締結し、保証料を支払った。</li> <li>・その後、住宅ローン契約について繰上返済を行ったが、解約手数料が保証料の返金額よりも高くなったとの理由で、保証料の返金がなされなかった。</li> <li>・私は、返戻保証料の計算方法及び解約手数料等の説明がなかったこと、保証料が返金されないことに納得がいかない。</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、本件契約の締結に先立ち、Aさんに対し、契約書を用いて、繰上返済を行った場合の返戻保証料の計算方法や解約手数料等を説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・本件においては、住宅ローン契約に係るAさんの繰上返済が本件契約の満期近くに行われたため、解約手数料の額が返戻保証料の額を上回り、返済すべき保証料が生じなかったものであるが、これについては、保証委託会社であるC社からも説明を行っている。</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、本件紛争は、本件契約の内容に係るものであるところ、本件契約の当事者は、AさんとC社であり、その契約内容について、契約当事者ではないB銀行の責任の有無等を検討することは、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ものと思料されることから、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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成26年8月5日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第43号
申立ての概要	不適切な銀行の対応により生じた損害の賠償請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、勤務先から自動車でB銀行を往訪し、B銀行の駐車場を利用した。しかし、その際のB銀行の駐車場の案内等が正確ではなかったため、これについてB銀行に説明等を求めたところ、B銀行担当者とのやり取り等に計1時間もの時間を要した。</li> <li>・B銀行の駐車場の案内等が正確であれば、このような時間を費やす必要はなかったのであるから、これにより生じた損害を賠償すべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、対応に問題はなかったと認識しており、Aさんの要求には応じることはできない。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、AさんとB銀行担当者とのやり取り等に関する詳細な事実認定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8月 21 日付けであっせん手続を終了した。</p>
---------------	---

事案番号	26 年度(あ)第 46 号
申立ての概要	説明不十分で申し込んだキャッシュカードの発行手数料の返還要求等
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行でデビットカードの申込みを行った。その際、デビットカードの利用の前提として、キャッシュカードの再発行手続も行う必要があったことから、同時にその申込みを行った。</p> <p>・しかし、その発行に際して審査が行われた結果、デビットカードの発行が否決された。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、B銀行のデビットカードについては、発行に当たり審査が行われるという説明を受けておらず、そのことを認識していれば、本件手続を行わなかったはずであるから、B銀行に対し、本件手続において支払った手数料の返還等を求める。</p>
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、当事者間で紛争が解決したとして、申立取下書が提出されたことから、平成 26 年8月 21 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26 年度(あ)第 48 号
申立ての概要	名義人本人の許可なく払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行から私名義で投資信託を購入し、保有していた。その後、私の夫は、当該投資信託を解約し、私が保有していた普通預金も併せて払い出して、自分名義の口座に振り替えた上で、B銀行において投資信託を購入した。</p> <p>・B銀行は、夫が投資信託を購入する際、私に無断で私名義の預金の払戻しに応じたのであるから、払い戻された預金の返還を求める。</p>
相手方銀行	・当行にあるAさんの預金は、Aさんの夫が全て管理しており、当行の対応に問

(B銀行)の見解	題はなかったものと判断している。
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、本件において、Aさんには経済的損失が何ら発生しておらず、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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成 26 年8月 14 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26 年度(あ)第 57 号
申立ての概要	保証債務に係る代位弁済金の返還要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・私は信用保証協会に債務の保証に関する念書を提出したが、当該念書の指印は私のものではなく偽造されたものであると認識している。</p> <p>・また、B銀行に対する保証債務に係る弁済は、偽造等にもとづくものであるから、弁済金の返還を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・念書のAさんの署名が自筆であることは、Aさん自身が当行支店訪問時に認めている。</p> <p>・本件における保証債務履行手続に問題はなかったと認識しており、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><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行に対し、弁済金の返還等を求めるものであるが、申立書記載の「偽造」等があった旨の主張によっても、B銀行がAさんに対して弁済金を返還する根拠とは認められないことから、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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成 26 年9月 12 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	26 年度(あ)第 59 号
申立ての概要	違法な労務形態等にかかる損害賠償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・私は、B銀行において業務に従事していたが、B銀行では雇用関係法上の問題があることが判明した。私は、違法な労務形態やB銀行のコンプライアンス体制が機能していないことに問題があると考えている。</p> <p>・私は、このような違法行為の被害者であることから、B銀行に対して、誠意ある対応及び補償等を求めたい。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	・Aさんの要求は、銀行取引に関わるものではなく、応じることはできない。

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、全国銀行協会における紛争解決手続の対象は、銀行法上の銀行業務に関わる紛争であることが必要であるが、Aさんの申立内容は労務や経営体制に関するものであって、銀行法が定める銀行と顧客との間の銀行業務に関わる紛争と認めることができず、また、AさんがB銀行に預金口座を持つとしても、本件がAさんとB銀行との間の預金取引に関する紛争ということもできないことから、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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成 26 年9月 12 日付けであっせん手続を終了した。</p>
---------------	--

以 上