

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	25 年度(あ)第 243 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"> ・B銀行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。 ・私は、B銀行担当者から、外貨預金より有利な商品であるとして本件商品の勧誘を受け、保有中の外貨預金を購入原資として購入に至った。 ・しかし、本件商品は、預入通貨の外貨を持ち続けておきたいという私の意向に合致しておらず、私が予期しない方式により課税がなされていた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や課税方式について十分な説明を受けていなかった。特に、本件商品の課税の仕組みの説明を受け、理解していたら、私は、本件商品を購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの外貨を増やしたいという意向を確認した上で、本件商品を含む複数の商品を提案し、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんが記入した書面等により、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産額等を確認していること、所定の資料により説明を行っていることから、販売方法において問題はなかったものと判断している。 ・課税に係る説明は、必ずしも十分に行ったとはいえないものの、Aさんから理解を示す発言を得ていたことから、問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>【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 26 年 7 月 9 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さんの属性や希望に沿うだけの十分な説明がなされていたか、また理解の共有が尽くされていたかどうかについて疑問が残ることを指摘した。 ・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 26 年 10 月 16 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	25年度(あ)第247号
申立ての概要	無断で払い戻された相続預金の返還要求
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"> ・B銀行に預入していた亡父の預金が、相続人の私に無断で他の相続人により全額払い戻された。 ・B銀行の本件預金の払戻しに係る手続は不適切であり、本件預金の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、相続預金に係る所定の事務手続に従って本件預金の払戻しに応じており、払戻手続に問題はなかったと認識している。しかし、あっせん手続上の互譲を行う用意がある。
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26年7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、B銀行に対して、行内ルール違反があったとまではいえなくても、本件預金の払戻手続について全く問題がなかったとまではいえないことを指摘した。 ・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26年10月4日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第22号
申立ての概要	住宅ローンに係る過払利息の返還要求
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"> ・私は、B銀行との間で自宅建設用地購入のために住宅ローン契約を締結していたが、B銀行は金利の引下げを約束した。 ・ところが、B銀行が金利引下げの手続を進めなかったことから、私は、B銀行に対して電話等で催促を行っていたが、それでもB銀行はすぐに対応を取らず、また、担当者の変更等もあり、手続が一向に進まなかった。 ・その結果、金利の引下げが遅れ、私は本来払う必要のない利息を支払ったのであるから、過分に支払った利息の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約について、当行担当者がAさんとの間で金利の引下げの約束をした事実はない。 ・Aさんからは金利引下げの依頼書が提出されているが、その際にも、金利の引下げを行うには、現在建築中の建物が完成してからでないと対応できない旨を説明している。 ・ただし、当行の担当者が変更した際に、引継ぎが十分になされていなかったことは認め、一定の譲歩を行う用意はある。

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26年9月19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、金利引下げに係る手続において、担当者の引継ぎが十分ではなく、業務遂行上の問題がなかったとはいえないことを指摘した。 ・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26年11月12日付けで和解契約書を締結した。
---------------	---

事案番号	26年度(あ)第24号
申立ての概要	本人の同意なく第三者に漏えいされた個人情報に係る謝罪要求等
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"> ・私は、B銀行のキャッシュカードを拾得したことから、B銀行に届け出た上で、B銀行担当者に私の連絡先等の個人情報を伝えたが、B銀行担当者は、その後、私の同意を得ることなく私の個人情報を当該キャッシュカードの所有者らに提供した。 ・B銀行が私の個人情報を同意を得ることなくキャッシュカードの所有者らに提供したことには問題があると認識しており、B銀行の謝罪及び慰謝料等を要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんの個人情報の漏えいが発生したことについて、当行の対応に問題があったことを認め、一定の譲歩を行う用意がある。
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26年9月24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さんの個人情報の取扱いについて問題がなかったとはいえないことを指摘した。 ・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ともに、Aさんの個人情報の取扱い等に問題があったことにつき遺憾の意を表明する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26年12月12日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	26年度(あ)第31号
申立ての概要	保険料支払のために締結した金銭消費貸借契約に係る弁済金の返還要求等
申立人の属性	個人(60歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・私の亡義母がB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、私が保証人として支払った弁済金の返還等を求める。 ・亡義母は、C保険会社が販売していた保険商品を購入するに当たり、保険代理店から、保険料の支払をB銀行からの借入金により行い、借入金の弁済には保険金を充てる方法を提案されたことから、B銀行との間で本件契約を締結し、その借入金を原資とし、私が保証人となり保険商品を購入した。 ・しかし、その後、C保険会社が破綻した結果、C保険会社の保険金が減額されたため、当該保険商品の保険金で本件契約の残債務を弁済することができなくなり、やむを得ず、私が残債務の弁済を行った。 ・私は、本件契約締結時、B銀行から、C保険会社の破綻等により、当該保険商品の保険金が支払保険料を下回る可能性があること等の説明を受けていない。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約締結時の法令上、銀行が保険商品の内容やAさんが主張しているC保険会社の破綻時の保険金について、説明することはできなかった。よって、当行に説明義務はなく、販売体制上の問題はなかったものと判断している。 ・また、当行は、Aさんと複数回にわたり本件契約の対応について和解を行っていることから、Aさんの要求内容の全てに応じることはできない。 ・当行は、紛争を解決するため一定の互譲に応じる用意がある。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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26年9月24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銀行に対して説明義務等の問題は指摘できないものの、本件紛争があっせん手続を含め、相当長期にわたり継続している事情等に鑑み、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26年11月28日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>26年度(あ)第66号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>預金の存在確認要求等</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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、預金通帳に過去に預入を行ったはずの預金の金額が記入されていないことに気づき、B銀行に対して、問い合わせを行ったが、当該預金は存在しないと回答された。 ・私は、当該預金の預入を確かに行ったと認識している。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが存在を主張する預金が当行に預け入れられた事実は確認できず、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>	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件においては、Aさんが存在を主張する預金の預入した

	<p>事実の有無が争点となるが、当事者から提出された書面、資料、証拠書類及び本あっせん手続において実施する事情聴取によっては、当該事実の確認をすることが著しく困難であるから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 10 月 9 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 81 号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求等
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"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、私の親族によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、預金の払戻しに応じたのであるから、B銀行に対して払い戻された預金相当額の賠償等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の本人確認手続を行った上で、預金の払戻しに応じているため、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、本件紛争の解決に当たっては、被相続人がB銀行において保有していた預金の払戻しに関し、被相続人の払戻し意思の有無及びその確認方法の適否等に係る詳細な事実認定が必要となるが、本手続きにおいて、これらの事実認定を行うことは困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 10 月 28 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	26 年度(あ)第 95 号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求等
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"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、本人以外の者によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金のうち法定相続分相当額の賠償等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の本人確認手続を行った上で、本件預金の払戻しに応じているため、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、本件紛争の解決に当たり、本件預金の払戻しが、被相続人の意思にもとづくものでなかったのかどうか問題となるが、両当事者に対する事

	<p>情聴取等によってかかる事実の確認をすることは著しく困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 11 月 7 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 96 号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求等
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"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、本人以外の者によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、本件預金のキャッシュカードの発行及びその払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金のうち法定相続分相当額の賠償等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の本人確認手続を行った上で、本件預金のキャッシュカード発行及びその払戻しに応じているため、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、本件紛争の解決に当たり、本件預金のキャッシュカード利用申込み及び本件預金の払戻しが、被相続人の意思にもとづくものでなかったのかが問題となるが、両当事者に対する事情聴取等によってかかる事実の確認をすることは著しく困難であることから、業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 11 月 7 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	26 年度(あ)第 97 号
申立ての概要	不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金の原状回復要求
申立人の属性	個人(90 歳台、60 歳台の法定代理人)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、本人以外の者によって払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたものであるため、本件預金の原状回復を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の本人確認手続を行った上で、本件預金の払戻しに応じているため、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、本件紛争の解決に当たり、被相続人の預金が払い戻される

	に至った経緯等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 27 条1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 11 月 27 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	26 年度(あ)第 114 号
申立ての概要	説明不十分で借り換えさせられた住宅ローンに係る損害賠償請求等
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銀行との間で締結した住宅ローンに係る損害を賠償することを求める。 ・私は他の金融機関から、私と父親の連帯債務で住宅ローンを借り入れていたが、B銀行から住宅ローン借換えの勧誘を受け、私の単独債務でB銀行から借換えを行うに至った。 ・しかし、私は、B銀行担当者から、連帯債務から単独債務に変更するに伴って父親に贈与税が発生することについて説明を受けていない。
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、住宅ローン借換えの提案を行ったところ、Aさんが単独債務での借換えを希望したため、実行するに至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき、借換えに伴うメリットとデメリットについて十分に説明を行っている。 ・当行担当者は、AさんとAさんの父親の連帯債務から、Aさんの単独債務に変更するに伴い贈与税が発生する可能性があること等について要点の説明を行うとともに、詳細は必ず税理士に確認するよう案内していることから、勧誘方法に問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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件については、住宅ローン借換え前の両当事者間でなされた交渉経過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手続上困難であるため、業務規程 27 条1項 5 号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年 12 月 24 日付けであっせん手続を終了した。

以上