

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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	26年度(あ)第102号
申立ての概要	誤った説明により借換えを行った住宅ローンに係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行で、他の金融機関から住宅ローンの借換えを行った。その際、B銀行担当者から、本件契約には火災保険も含まれているため、既に参加していた火災保険を解約し、本件契約の借換え諸費用に充当するよう指示された。</li> <li>・この指示に従い、当該火災保険を解約したところ、実際には本件契約に火災保険は含まれておらず、無保険の状態になっていた。その結果、自然災害による損害を補修した際に、保険会社から補償を受けることができなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者の指示に従い対応したものであるため、B銀行に対し、損害の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、本件契約には火災保険が含まれていないため、火災保険には必ず加入するよう説明しており、既に参加している火災保険を解約し、本件契約の借換え諸費用に充当するよう指示した事実はない。</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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年2月12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、火災保険の有無を含む本件契約の内容に対するAさんの理解をより慎重に確認すべきであ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27年4月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)121号
申立ての概要	不当に増額された借入金残高の債務不存在確認及び未収金の支払請求の撤回要求
申立人の属性	法人(A社)、個人(Aさん、60歳台)
申立人(A社、)	・当社とB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、B銀行のシステム

(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。

Aさん)の 申出内容	<p>上のエラーによって、借入残高が増額されていたが、その増加分に関しては当社に債務が存在しないことの確認を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・また、私が代表清算人であったC社を主債務者とするB銀行との金銭消費貸借契約について、C社の債務を連帯保証していたが、代位弁済等により、C社の債務は完済していたにもかかわらず、私はB銀行からC社の債務について未収利息が残っていたとして、遅延損害金及び約定利息の支払を請求されている。</li> <li>・C社の債務は完済されていることに加え、B銀行のC社に対する未収利息の請求権は既に時効消滅している。よって、私のC社の連帯保証人としての債務が存在しないことの確認を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社の借入残高相違については、当行に落ち度があることを認め、これまでA社に対して深く陳謝してきた。現在はシステム改良により借入残高相違の問題は解決しており、当行のA社に対する請求額は正当な金額となっている。</li> <li>・また、当行は、C社の債務について、元金については代位弁済等により回収したものの、未収利息が発生していることは事実であり、ことことは既にAさんに伝えていたはずである。</li> <li>・A社は消滅時効を主張しているが、当行は、C社から一定期間未収利息の弁済を受けていたことから、「承認」により時効は中断しており、現時点で未収利息請求権は時効消滅していないものと認識している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、A社及びAさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年2月19日、A社及びAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・その後、A社及びAさんからあっせん委員会に対して、あっせん手続外での交渉の結果、当事者間で和解成立の目途が立ったとの理由により、本件申立てに係る申立取下書が提出されたことから、平成27年5月15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142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に係る期限前弁済手数料の返還要求
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弁済手数料の返還を求める。</li> <li>・当社は、B銀行から変動金利で融資を受けたが、期限前弁済をした場合に手数料が発生するとの説明を受けていない。</li> <li>・期限前弁済に関する特約書には、当社及び連帯保証人が署名押印しているものの、特約書を差し入れた記憶はなく、また、特約書の控えの交付も受けていないことから、期限前弁済を行うまで手数料が発生することを知らなかった。</li> </ul>
相手方銀行	・当行担当者は、A社及び連帯保証人に対し、所定の資料を用いて、期限前弁

(B銀行)の見解	<p>済手数料について説明を行った上で、期限前弁済に関する特約書に署名押印を受けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期限前弁済に関する特約書は差入れ方式であるが、本件契約締結後、A社に対し、特約書の控えを交付している。</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27年4月7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、当事者間に和解が成立する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	26年度(あ)第165号
申立ての概要	連帯保証契約の解除要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、私がC社の代表取締役を務めていた時期に、B銀行から融資を受け、その際、連帯保証人になった。</li> <li>・しかし、私は既にC社の代表取締役を退任しており、C社の債務について責任を負う立場になく、また、連帯保証するだけの資力もない。よって、B銀行との間の連帯保証契約の解除を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんを連帯保証人から外し、新たな連帯保証契約を結ぶためには、債務者であるC社と同社の新代表取締役の了解を得ることが前提になると考えている。</li> <li>・債務者であるC社と同社の新代表取締役から了解を得られていない現状では、連帯保証契約の解除には応じられない。</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、本件申立ては、AさんがC社の代表取締役を退任したことにもとづき、B銀行に対して連帯保証契約の解除を求めるものであるが、このような要求に対する判断は専らB銀行の経営方針又は融資態度に係わる事項であり、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ことから、業務規程27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27年4月3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169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返還請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に預入していた私名義の預金が、私の親族によって払い戻された。</li> </ul>

の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行は、預金の名義人本人以外の者が預金の払戻しを行っていることを認識していながら、私の意思確認を十分に行うことなく、払戻しに応じたものであるので、払い戻された預金の返還を求める。</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、本件預金の払戻し請求者であるAさんの親族が本件預金の名義人の代理人であることを確認した上で、払戻しに応じており、当行の手続上問題はなかったと判断していることから、Aさんの要求に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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行における本件預金口座からの払戻しの効力が問題となるが、その判断に当たっては、本件預金の出損者がAさんであるか否か、本件預金の払戻しがAさんの関与により、または、Aさんが与えた権限にもとづき行われたものであったかについて、詳細な事実確認が必要となるが、紛争解決手続において詳細な事実確認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 27 年4月9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 172 号
申立ての概要	第三者に詐取された預金に係る損害賠償請求
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"> <li>・B銀行で払い戻した預金を、自宅に持ち帰った後で第三者に詐取された。</li> <li>・私は、B銀行で本件預金の払戻しを受けた際、その資金を保管するために貸金庫を借りたい旨を申し出たが、結果として借りることができなかった。</li> <li>・B銀行が貸金庫を貸していれば、私は資金を自宅に持ち帰ることはなく、詐取されることもなかったので、B銀行に対し、被害金を賠償することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件預金の払戻しの際に、Aさんから、貸金庫の利用に係る申し出を受けた事実はなく、また、当行の払戻し手続に問題はなかったことから、Aさんの請求に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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件においては、Aさんがどのように現金を詐取されたのか、B銀行で払戻しをした際、どのようなやりとりがなされたのか、Aさんが現金を詐取された点について、B銀行にどの程度の関与や帰責性があったのか等につき、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、証拠資料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 27 年4月 13 日付けであ</li> </ul>

	っせん手続を終了した。
--	-------------

事案番号	26年度(あ)第175号
申立ての概要	教育資金贈与信託契約の有効性確認要求等
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"> <li>・B銀行と亡父との間の教育資金贈与信託契約が有効に成立していることの確認を求める。</li> <li>・亡父は、亡くなる前に、曾孫のために、B銀行に対し本件契約の申込みを行った。当時、亡父は入院中であったため、B銀行担当者は、入院中の亡父を往訪し、本件契約の申込みの意思確認を行った上で、申込書等を受領した。</li> <li>・また、亡父は、亡くなる前にB銀行に対し、本件契約に係る信託金を預託した。</li> <li>・その後、曾孫が署名した教育資金非課税申告書の用意ができたので、私はB銀行に往訪し、同申告書を提出しようとしたが、父親が亡くなったことを伝えると、B銀行担当者は、書類を確認することなく、受領を拒み、父親が死亡しているのであれば、本件契約は成立していないとして、同申告書を税務署に提出しようとしなかった。</li> <li>・B銀行の約款には、B銀行が信託金を受け入れた日を信託契約日とする定めがあるものの、それ以外に信託契約の成立要件を定めた規定はないので、亡父が信託金を預託した時点で、本件契約は成立したというべきである。</li> <li>・教育資金非課税申告書の提出は、本件契約成立後の事務手続に過ぎないのであるから、B銀行は同申告書を受領した上で、税務署に提出すべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育資金非課税申告書の提出は、関連法令により、信託がされる日までに金融機関に提出することが定められており、教育資金贈与信託契約の成立要件とされていることから、当行では、申込書等の提出、教育資金非課税申告書の提出、信託金の受入れが全て揃った時点で契約が成立するとしている。</li> <li>・本件では、委託者であるAさんの亡父から、亡くなる前に申込書等の提出、信託する予定の金員の入金を受けているが、契約の成立要件の一つである、教育資金非課税申告書の提出を受けていなかったことから、本件契約は成立していない。また、当行においては、入金済みの金員は信託金として取り扱っていない。</li> <li>・税務署にも本件の取扱いを照会しており、その結果、委託者死亡後に提出された教育資金非課税申告書は、税務署では受理せず、非課税の適用を認めない旨の回答を受けている。</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、本件申立ては、委託者、受託者であるB銀行及び受益者との間の教育資金贈与信託契約の成否(同契約の成立要件)が主たる争点となるが、B銀行が、関連法令等に則り、委託者から入金された金員を、いかなる要件を具備した時点で、同契約にもとづく信託金として受け入れる取扱いとしているか</li> </ul>

	<p>については、B銀行の取引方針に係わる事項又はこれに準ずる事項に当たることから、業務規程 27 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 27 年4月 20 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 177 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
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銀行に預入していた私名義の預金が、本人以外の者によって払い戻された。</li> <li>・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、当該払戻しにより被った損害を賠償することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、本件預金の原資や預入経緯等から、本件預金の真の預金者はAさんではなく、Aさんの父親であると認識し、Aさんの父親から委託を受けた払戻請求者に対し払戻しを行ったので、その払戻しは有効であると判断している。</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、本件申立ては、B銀行に開設されたAさん名義の預金口座からの払戻しの適否に関するものであり、B銀行がAさんに対して預金の払戻義務ないし払戻額相当の損害賠償義務を負うかどうかについては、預金の原資や預入経緯、口座の動き、具体的な払戻状況等に関する詳細な事実確認が必要となるが、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 27 年4月 28 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 178 号
申立ての概要	誤った事実を伝えられたことによる慰謝料請求等
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"> <li>・私は、B銀行で定期預金の作成やインターネットバンキングの登録申込みを行った際に、満期日の連絡及び満期日以後の資産運用の相談者の紹介並びにインターネットバンキング登録手続で失礼な対応をした行員の特定等を依頼したものの、B銀行担当者からは、満期日の連絡もなく、誤った事実しか伝えられなかった。さらに、事実確認の聴取のために、複数日にわたって長時間拘束され、そのストレスで体調が悪化した。</li> <li>・私は、B銀行の対応に問題があると認識していることから、慰謝料及び書面による謝罪を求める。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんに対し、誤った事実を回答した点等、不快な思いをさせたことについては真摯に謝罪している。</li> <li>・当行は、当行担当者の対応に関して、Aさんと面談を行ったところ、結果的に面談は長時間に及んでしまった。しかし、当行がAさんを強制的に拘束した事実はない。</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、本件申立ては、B銀行担当者がAさんに対して複数の誤った事実を伝えたこと及びAさんを長時間にわたって拘束し多大なストレスを与えたことを根拠として、B銀行に対して慰謝料の支払等を求めるものであるところ、いずれの事実についても両当事者の主張の隔たりが大きく紛争解決手続において事実確認を的確に行うことが実質上困難であること、また、Aさんの主張内容には特定行員の接客態度に関するものも含まれているが、これについては銀行員等個人に係わる事項であり、事柄の性質上紛争解決手続の利用が適切とはいえないと認められることから、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)及び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切でない)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 27 年 4 月 3 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 181 号
申立ての概要	定期預金の預入を拒否されたこと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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行で、投資信託と円定期預金を同時に申し込むと、円定期預金の金利が優遇される資産運用プランを数回にわたって申し込み、契約の締結に至っていた。しかし、後日、本件商品について追加購入の申し込みを行ったところ、申込金額が高額であり、B銀行が想定していた運用枠を超えてしまうとの理由から、申し込みを拒否された。</li> <li>・B銀行担当者からは、申込金額に上限はないとの説明を受けていた。よって、申込金額に係る優遇金利分の逸失利益の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品に関し、当行がAさんとの間で契約を締結する義務はなく、当行の判断において追加の申し込みを断ったものであるため、Aさんの要求には応じられない。</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、本件申立ては、投資信託と同時に申し込んだ円定期預金の金利を優遇する資産運用プランについて、Aさんが数回にわたって高額の申し込みを行ったことに対するB銀行の対応が問題とされているところ、一定額以上の申し込みがあった場合にこれを受諾するかどうかはB銀行の取引方針に関するも</li> </ul>

	のであることから、業務規程 27 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 27 年5月8日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	26 年度(あ)第 186 号
申立ての概要	連帯保証人の地位にないことの確認及び金銭消費貸借契約の条件変更要求
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>・当社のオーナーの親族であるCとB銀行との間の金銭消費貸借契約に関して、B銀行から当社に対し、連帯保証債務の履行請求がなされたが、当社としては連帯保証契約を締結した覚えがないため、当社が連帯保証人の地位にないことの確認を求める。</li> <li>・また、当社が上記連帯保証債務の履行に応じないことを理由に、B銀行は、当社との間で締結した金銭消費貸借契約について、弁済条件の変更協議に応じないため、変更協議に応じることを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Cさんとの間の金銭消費貸借契約において、書面により連帯保証人をA社とする連帯保証契約を締結している。</li> <li>・上記連帯保証債務の履行がなされない限り、当行は、A社との間の金銭消費貸借契約の弁済条件の変更協議に応じることはできない旨、A社に対して説明している。</li> <li>・よって、A社の要求には応じられない。</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、CさんとB銀行との間の金銭消費貸借契約に関する連帯保証契約については、同契約がA社の意思にもとづきなされたか否かについて詳細な事実確認が必要となるが、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、また、A社とB銀行との間の金銭消費貸借契約に関する弁済条件の変更協議に対する判断については、専らB銀行の経営方針又は融資態度に係わる事項であることから、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)及び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 27 年5月 12 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 187 号
申立ての概要	定期預金への預入を依頼したにもかかわらず普通預金へ預入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	・私は、B銀行担当者に対し、定期預金で預け入れることを依頼したが、実際には定期預金は作成されておらず、普通預金として処理されていたため、B銀行に対し、定期預金で預け入れた場合の利息相当額の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんは、自らATMを用いてC証券会社のAさん名義の口座に入金している。C証券会社のAさん名義の口座に入金された資金は、当行の規定にもとづき、翌営業日に当行のAさん名義の普通預金口座に自動的に振り替えられたものである。Aさんから、定期預金の作成を依頼された事実はない。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、本件申立ては、AさんとB銀行との間で定期預金契約が成立又はこれと同視すべき状況が生じていたことを理由として定期預金利息相当額の支払を求めるものであるところ、Aさん自身がATMでC証券会社のAさん名義の口座に入金していることからすれば、Aさんが主張する状況が存在したと解することは困難であるから、業務規程 27 条1項8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 27 年5月 12 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	27年度(あ)第1号
申立ての概要	インターネットバンキングを通じて不正送金された預金の補償割合に係る説明要求等
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行が提供するインターネットバンキングサービスを利用していたところ、第三者によりID及びパスワードが盗取され、預金が不正に送金された。 ・B銀行に補償請求したところ、不正送金された全額の補償が認められず、同行が提示する補償割合を受け入れなければ補償自体を行わないとの圧力をかけられた。このため、やむを得ず、提示された補償割合を受け入れ、B銀行との間で合意書を締結したが、これは公序良俗に反する方法で締結されたものである。 ・B銀行に対し、補償割合の根拠を書面で回答すること、不誠実な対応をとったことについて謝罪文を提出すること及び慰謝料を支払うことを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、Aさんに対し補償割合の根拠を説明し、Aさんは内容を理解した上で合意書に署名押印をしている。また当行が提示する補償割合を受け入れなければ補償自体を行わないとの圧力をかけた事実もないことから、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	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、本件については、AさんとB銀行の間における合意書締結に係る経緯について詳細な事実確認が必要となるが、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、また、当該合意書における補償割合については、個別行の経営判断事項であることから、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)及び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 27 年6月 11 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	27 年度(あ) 第2号
申立ての概要	払戻しを拒絶された定期預金の払戻請求
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"> <li>・B銀行に預け入れた定期預金の払戻しを求める。</li> <li>・私が 30 年以上前にB銀行に預け入れた定期預金の証書をB銀行に持参し、払戻しを請求したところ、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>・当行は、Aさんから本件預金の払戻請求を受け、本件預金について当行内で調査したが、本件預金が作成された記録や解約された記録も確認できず、平成元年5月時点に残存する定期預金残高元帳にも、本件預金の記録がなかった。よって、本件預金の払戻請求に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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立ては、30 年以上前に預け入れられた預金契約にもとづく預金払戻請求の事案であり、当時の預金契約の内容や、平成元年5月までの間に喪失届を提出する等して払戻請求が行われたのかどうか等についての事実確認が必要となる場合、紛争解決手続においてこれらを行うことは事実上困難であるため、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 27 年6月 12 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	27 年度(あ) 第3号
申立ての概要	住宅ローンに係る保証委託契約の払戻保証料の補てん要求
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"> <li>・B銀行との間で住宅ローンを締結した際、保証会社との間で保証委託契約を締結し、保証会社に保証料を支払った。</li> <li>・その後、当該住宅ローンを繰上返済することになり、その手続に際してB銀行担当者に保証料の返戻金額を確認した。しかし、実際に保証会社から返戻された保証料はB銀行担当者に確認した金額よりも低額であった。</li> <li>・B銀行担当者は、私に対し間違った説明をしたので、実際に保証会社から返戻された金額とB銀行担当者が私に説明した金額の差額の補てんを求める。</li> </ul>
相手方銀行	・Aさんとの間の住宅ローンについて、繰上返済が行われたことについては、争い

(B銀行)の見解	<p>はない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保証料の計算方法は複雑であって、当行が保証会社に確認せずに保証料の返戻金額をAさんに説明することは困難であり、当行担当者がAさんに対し、具体的な保証料の返戻金額を説明したことはない。さらに保証料の返戻については、本来、保証会社の業務である。</li> <li>・よって、Aさんの要求に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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件については、B銀行担当者がAさんに対して、具体的な保証料の返戻金額を説明したか否かが、唯一の紛争の核心となる争点となっており、かつ、この点に関する両当事者の主張は真っ向から対立しているところ、紛争解決手続においてかかる事実の有無を確認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 27 年6月 15 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	27 年度(あ) 第5号
申立ての概要	預け入れた金の引出し請求
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"> <li>・B銀行に預け入れた金の引出しを求める。</li> <li>・私が 30 年以上前にB銀行との間で開始した金預託取引の通帳をB銀行に持参し、解約を申し出たところ、B銀行からは既に解約済であると回答されたが、私は本件金取引を解約した記憶はなく、納得できない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんから本件金取引について問い合わせを受け、当行内で調査したところ、本件金取引が開始された時点の記録や解約された記録は確認できなかったが、当行で現在管理している最も古い金保護預り元帳の取引先一覧にAさんの名がないこと、また、本件金取引の決済用預金口座は既に解約済であった。</li> <li>・上記調査結果により、本件金取引は、遅くとも最も古い金保護預り元帳の取引先一覧を作成する時点までに解約されたものと判断することができるため、本件金取引の引出しには応じられない。</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、本件申立ては、AさんとB銀行の間で 30 年以上前に行われた金預託取引にもとづき、AさんがB銀行に預託した金の返還を求めるものであるが、同取引の解約の有無についての詳細な事実確認が必要となり、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 27 年6月 11 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	27年度(あ)第7号
申立ての概要	金融犯罪防止のための第三者を交えた面談要求等
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"> <li>・振り込め詐欺等の詐欺被害を防止するため、B銀行を含め金融機関は、警察から、高齢者が高額の預金を払い戻す際に警察に通報するよう協力要請を受けていた。</li> <li>・しかしながら、B銀行は、私が高額の預金を払い戻したにもかかわらず、警察に通報しなかった。</li> <li>・B銀行は金融犯罪防止という社会的な要請に応えておらず、これにより高齢者が金融犯罪に遭遇してしまう可能性があることから、第三者を含めて面談すること及び私を含めた社会に対して経済的損失を償うことを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、警察からの協力要請を受け、高齢者から高額の預金払戻しを受け付けた際には、警察に通報する対応を行っている。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから高額の預金払戻しを受け付けた際、Aさんとのやりとりから、警察への通報は不要であると判断した。</li> <li>・Aさんは詐欺の被害に遭っておらず、当行が警察に通報しなかったことにより、Aさんに経済的損失は発生していない。</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、本件について、警察への通報は、あくまで警察からの協力要請にもとづくものであり、B銀行が義務的に行わなければならない事項とまではいえず、警察への連絡の要否はB銀行の判断に関する問題といわざるを得ないこと、また、B銀行が警察へ通報しなかったことにより、Aさんに経済的損失が生じたとは認められないことから、業務規程 27 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)及び7号(経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 27 年6月 18 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上