

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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	27 年度(あ)第 19 号
申立ての概要	デビットカード取引のキャンセルに伴い発生した損害の賠償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行のデビットカード取引をキャンセルしたことに伴い発生した手数料等相当額の損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、B銀行のデビットカード取引を利用して、夜間に海外のインターネットショッピングサイトで商品を注文したところ、外貨建て代金の円換算額がB銀行預金口座から引き落とされた。</p> <p>・その約1時間 40 分後の同日夜間に、当該注文をキャンセルしたところ、通貨の転換に係る手数料等を差し引かれた額が、円建てで返金された。</p> <p>・当該注文は、夜間におけるオンライン注文であり、売主は注文があったことを認識しておらず、発送のための商品確保や発送準備等もされていないことから、取引は成立していないと認識している。</p> <p>・当該注文をキャンセルした段階で、本件取引もキャンセルされており、通貨の転換も行われていないのであるから、手数料等は発生しないはずである。</p> <p>・また、B銀行のデビットカード取引規定には、キャンセルに伴う手数料は定められていないこと等から、本件取引のキャンセルに伴う手数料は発生しないと認識している。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・Aさんが行った商品注文に係る本件取引は、Aさんが当該注文をキャンセルする前に成立した。</p> <p>・したがって、当該注文に係る本件取引及びそのキャンセルに伴う通貨の転換は行われており、当行のデビットカード取引規定に定める手数料等が発生した。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</p> <p>・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 10 月 26 日、Aさんと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。</p>

(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	27年度(あ)第26号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた金銭信託の解約要求等
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した金銭信託の解約及び解約時に生じる可能性がある損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、定期預金よりも利息のよい商品であるとして本件商品を勧誘され、購入に至った。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、元本割れリスク等を理解していなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから資産運用の意向を聴取したことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、投資経験、投資意向等について確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品内容及び元本割れリスク等を説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</p> <p>・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11月2日、Aさんと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。</p>

事案番号	27年度(あ)第38号
申立ての概要	定期預金残高の存在確認要求等
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行に非課税貯蓄申告書を提出し、同申告書の金額と同額の定期預金を預け入れた。今般、定期預金を確認したところ、B銀行から、私の主張する金額の定期預金残高は存在しない旨を伝えられた。</p> <p>・私は、非課税貯蓄申告書に記載の金額と同額を預け入れたはずであるので、その残高の存在確認等を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・Aさんから提出された書類は非課税貯蓄申告書であり、実際に預金として受け入れたものではなく、Aさんが主張するような預金残高は存在しないことから、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、本件については、Aさんが主張する金額の定期預金がB銀行に預け入れられたか否か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</p>

	判断し、「適格性なし」として平成 27 年 10 月 27 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	27 年度(あ)第 39 号
申立ての概要	相手方主導で行われた不動産売買取引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	<p>・私が所有する不動産を、B 銀行のあっせんにより、C 会社に売却した。その際、売買代金の一部は、C 会社が振り出した約束手形で支払われた。その後、C 会社が倒産し、約束手形が不渡りとなったことから、私は売買代金の一部を回収することができず、損害を被った。</p> <p>・本件不動産の売買取引は、B 銀行のあっせんにより行った取引であり、B 銀行が C 会社の経営不振を知っていたにもかかわらず、本件不動産の売買取引を強要し、回収できないおそれのある約束手形によって代金決済を行わせたこと、また、B 銀行担当者が本件不動産に抵当権を設定すると述べていたにもかかわらず抵当権を設定しなかったことにより、損害を被ったものであるから、その賠償を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行が、C 会社の経営不振を承知していた事実はなく、また、本件不動産の売買に当たって約束手形を用いることについては、売買の当事者間の合意によりなされたもので、当行は関与していない。</p> <p>・当行担当者は、A さんから本件不動産に対する抵当権設定を依頼されていない。</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、本件申立ては、A さんを売主、C 会社を買主として成立した不動産売買契約における買主の代金支払義務が一部履行されず、A さんが損害を被ったことについて、B 銀行は、C 会社の経営不振を承知の上で、本件不動産の売買を強要したとして、B 銀行に損害賠償を求めるものであるところ、この点を適切に判断するためには、同契約の締結に際して、C 会社ほか B 銀行を含む各関係者間でなされたやりとりに関する詳細な事実の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 10 月 26 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	27 年度(あ)第 45 号
申立ての概要	反社会的勢力として取り扱われたと考えられる個人データの訂正要求等
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"> ・B銀行で口座開設を申し込んだところ、口座開設を断られた。 ・口座開設を断られたのは、B銀行の信用調査において、私が反社会的勢力であると判断されたためであると考えられるが、そのような事実はないことから、B銀行が保持する個人データの訂正及び私名義の口座の開設に応じることを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件は、当行の取引方針に係わるものであり、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、本件申立ては、B銀行に対してAさん名義の口座開設に応じること、併せて、B銀行がAさんの口座開設に応じなかった理由として、Aさんを反社会的勢力として判断しているというのであればそのデータの修正を求めるものであるところ、口座開設に応じるか否かは、その理由を含めてB銀行の取引方針に関する事項であるため、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当とはいえないことから、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 11 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	27年度(あ)第52号
申立ての概要	相続預金の払戻要求
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"> ・私の被相続人である亡父がB銀行に預け入れた定期預金について、昭和39年に満期を迎えている。その通帳を所持していることから、当該預金の払戻しを求める。 ・私は、B銀行に対し、本件預金の払戻しを求めたところ、B銀行からは解約済みであるとして払戻しを拒否された。 ・通帳には解約済みとの表示もないことから、私は、本件預金は解約されていないものと考えている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行で調査を行った結果、本件預金の残高が存在することを記録上確認できないことから、解約済みであると判断しており、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、本件は、昭和39年に満期を迎えた本件預金が解約されたかどうかに関する紛争であるところ、満期日から既に50年も経過しており、当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及び事情聴取等によって、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 12 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

以 上