

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 年度第 4 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12号
申立ての概要	被相続人の預金口座への口座停止措置が行われなかったことに起因し、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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行に亡父Cの死亡を届け出たにもかかわらず、B銀行担当者がCの預金口座の口座停止措置を行わなかった。この結果、証券会社から投資信託の分配金が当該口座に振り込まれた。そして、その預金が十分な本人確認手続を行うことなく法定相続人の一人に払い戻された。</li> <li>・Cの預金口座の口座停止措置を行わなかったことはB銀行の落ち度であるので、本件預金の原状回復を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が、死亡したCさんの預金口座の証明書の発行依頼をAさんから受けた際に、Cさんの預金口座の口座停止措置を行わなかった点については、事務手続上の落ち度があったことを認める。</li> <li>・しかし、本件は相続人間で遺産分割協議を行った上で解決すべき案件であり、相続人全員が申立てに参加していないあっせん手続での解決は困難である。</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9月15日及び同年11月17日の両日、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、本件預金口座の口座停止措置を行わなかったB銀行の対応に問題があることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに、Cさんの死亡後に払い戻された預金の法定相続分相当額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28年3月2日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	27年度(あ)第20号
申立ての概要	案内不備により被った海外送金の為替差損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)	・私は、娘の海外留学費用のため、B銀行で海外送金を依頼した。その際、B銀

(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	<p>行担当者が指示したとおりに送金通貨を海外送金依頼書に記載したが、後日、その送金通貨は誤っていたことが判明したため、訂正した通貨を記載して、手続をやり直した。その結果、当初の送金依頼日より送金が遅れてしまい、その間に円安になったことから、実際の円建ての負担金額が多くなってしまった。これは、B銀行担当者の案内方法に不備があったものであるから、生じた損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、海外送金の経験がなく、外貨の知識にも乏しかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、Aさんが選択した送金通貨に誤りがないことを確認した上で、海外送金依頼書を受け付けている。</p> <p>・海外送金における送金通貨は、顧客側で確認すべきものであり、当行の対応に問題はなかったものと認識している。</p>
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> <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6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、B銀行に対して、外貨の知識に乏しいAさんの属性等を踏まえると、送金通貨に誤りがないか確認を求めるなどの対応を行う余地があったことを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が行内において、海外送金時に送金通貨の誤りが起こらないようにするため、より慎重に対応するよう注意喚起し、行内で再徹底を図るというあっせん案を提示した。</p> <p>・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。</p> <p>・平成28年1月7日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	27年度(あ)第27号
申立ての概要	当座貸越契約の不適切な条項変更により生じた損害の賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<p>・当社は、B銀行との間で締結していた当座貸越契約について、順次契約更新を行っていたが、B銀行担当者から、コベナンツ条項として、当社が経常損失を計上した場合には期限の利益を喪失する旨の事由を追加してほしい旨の要請を受けた。</p> <p>・当社は、当社の商流では為替の変動により一時的に経常損失が発生することがあるので、当該要請を拒んだが、B銀行担当者から、本件条項を機械的には適用せず、十分に協議の上で対応するとの説明があったことから、やむを得ず本件条項の追加に応じた。</p> <p>・しかし、その後、為替が変動し、決算において経常損失を計上すると、B銀行は、当社と十分な協議を行うことなくすぐに本件条項を適用し、借入金全額の一括返済を強く求めてきた。当社は、全額の一括返済は困難であったことから、B銀行と協議の上、半額を返済し、残りの半額を本件契約よりも不当に高い利率で</p>

	<p>借り換えることとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行の対応は、当初の説明と異なるものであり、納得できないことから、借換え後に支払った利息と、本件契約が以前の利率のまま契約更新されていた場合の利息との差額の支払及び当社が返済した半額分についての追加融資の実行を求める。</li> <li>・なお、B銀行は、本件条項を追加した理由として、当社がB銀行に対し、財務に関する情報開示を行わなかったことを主張するが、当社が作成する書類は全てB銀行に開示しており、不足の書類は口頭で説明を行っていたもので、B銀行から書類の不足を指摘されたことはなかった。</li> </ul>
B 銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、A社から決算関係資料が十分に提出されず、今後の財務状況の見通しが立てられない状況にあったことから、コベナンツ条項として本件条項の追加を要請した。</li> <li>・当初、A社は本件条項の追加に応じない姿勢を示していたが、面談を重ね、必要性を繰り返し説明したところ、納得したため、本件条項の追加に至った。</li> <li>・当行担当者は、一般論として、期限の利益喪失条項に該当したとしても、必ず期限の利益を喪失させるわけではなく、別途協議することもあり得ると説明したに過ぎない。</li> <li>・本件条項抵触後の対応についても、A社と協議を重ね、A社の返済能力等も考慮した上で借換え等を実行したもので、問題はなかったと認識しているが、借換え実行時にA社が有していた不満を解消できるよう、より丁寧な対応を行う余地もあったとは認識している。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成27年11月12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、B銀行に対して、A社が本件条項に該当した場合の説明やその後の対応について、A社が十分に納得できるような対応が必要で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銀行がA社に、A社が借換え後に負担した利息の一部を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、A社と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28年2月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事 案 番 号	27年度(あ)第61号
申立ての概要	アパート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(70歳台)
申立人(Aさん) の 申 出 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行との間でアパート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、他行で借換えを行い、アパートローンを繰上返済することとしたため、B</li> </ul>

	<p>銀行担当者に対し、繰上返済により発生する違約金の有無を確認したところ、違約金はかからないとの回答を得た。</p> <p>・しかし、他行で借換えの契約を締結した後、B銀行に本件保証委託契約の払戻保証料の金額について確認したところ、一定期間内の繰上返済の場合には本件保証委託契約の解約手数料が発生し、その金額が払戻保証料から控除されるとの説明を受けた。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、このような場合に解約手数料が払戻保証料から控除される旨の説明を受けていない。本件保証委託契約について解約手数料がかかるのであれば、アパートローンの繰上返済は行わなかった。</p> <p>・よって、本件保証委託契約の解約手数料相当額の補てんを求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・Aさんから、繰上返済により発生する違約金の有無について問い合わせを受けたことは事実であるが、当行担当者は、あくまでアパートローンの繰上返済に係る違約金の有無を回答したものであって、本件保証委託契約の解約手数料について述べたものではない。</p> <p>・本件保証委託契約を締結する前に、Aさんからは別の保証委託契約の申込みを受けていた。その際には、中途解約時の払戻保証料の説明を行っていた。しかし、その後失効となったため、再度締結したのが本件保証委託契約であるが、改めて払戻保証料に係る具体的な説明は行わなかった。</p>
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> <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28年3月1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、B銀行に対して、払戻保証料について説明が不十分であったことを指摘したが、申立人の望む解決水準に沿ったあっせん案の提示は困難であり、当事者間に和解が成立する見込みがなかったことから、平成28年3月3日付けであっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	27年度(あ)第66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(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行に預入していた被相続人名義の預金が、被相続人の死亡後に私の親族Cによって払い戻された。</p> <p>・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返還を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、本件預金の払戻し当時、Aさんの被相続人の死亡を知らされていなかった。その上で、払戻請求者であるCさんを本件預金の名義人の代理人と認識し、行内ルールにもとづいて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。</p> <p>・本件申立後、当行はCさんと話し合い、払い戻された預金のうちAさんの法定相</p>

	続分相当額をAさんに支払う旨の念書の提出を受けている。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年3月3日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・B銀行から、本件預金の払戻金額のうち、法定相続分相当額をCさんがAさんに支払う旨の念書の提出があったことをAさんに説明したところ、Aさんから、当該支払を受けた場合には申立ての取下げを検討する意向が表明された。</li> <li>・その後、Aさんからあっせん委員会に対して、CさんからAさんに対する法定相続分の支払があったことを理由とする申立取下書が提出されたことから、平成28年3月17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81号
申立ての概要	自己が出捐した定期預金の払戻要求
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"> <li>・私は、亡母の名義でB銀行に定期預金を預け入れている。実際の出捐は私が行っており、B銀行に対しては、満期の案内も私宛てに行うように依頼し、B銀行もそれを了承していた。</li> <li>・しかし、母が亡くなった後、本件預金の名義が亡母であることをもって、B銀行は他の相続人の合意を得た上でないと本件預金の払戻しに応じられないと主張する。私は、真の預金者ゆえ、相続手続によらずに、全額を払い戻すことを求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件預金については、Aさんから亡母名義で作成するよう依頼を受けたものであるものの、名義は亡母である。よって、本件預金は相続預金であって、Aさん以外の法定相続人の意向を無視して払戻しを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、本件については、Aさんの亡母名義の定期預金について、真の預金者が誰かが主な争点となっており、これを判断するためには、本件預金作成時における、実際の資金の出し入れの実態、他の法定相続人との関わりなど詳細な事実経緯を確認する必要があるところ、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28年2月5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96号
申立ての概要	定期預金の払戻要求
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"> <li>・10年以上前に私が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、B銀行に対し、本件預金の払戻しを求めたところ、本件預金に係るデータが存在しないとして払戻しを拒否された。</li> <li>・私は、本件預金は現在も有効に存在していると考えている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件預金は既に解約されているため、当行としては、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><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件は、過去にAさんがB銀行に預け入れた本件預金が解約されたかどうかが紛争の核心となることから、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 28 年3月 16 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102号
申立ての概要	金額不足で払い戻された預金の不足金額支払要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行で預金の払戻しを受けた後、その現金を確認したところ、金額が不足していたことから、不足金額の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、本件預金の払戻しに際して、現金の金額に不足がないことを確認した上で払戻しを行っており、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><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件については、AさんがB銀行から預金の払戻しを受けた際の状況、Aさんがその現金を受け取った後の保管状況等について具体的事実を調査し審議する必要があるが、あっせん委員会において、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 28 年3月 30 日付けであっせん手続を終了した。</p>

以上