

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成28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 | 27年度(あ)第54号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられたファンドラップ等により被った損失の補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <p>・B銀行で購入したファンドラップ等により被った損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、定期預金を預け入れようと思い、B銀行を往訪したが、B銀行担当者から、本件ファンドラップ及びそれとセット購入することで優遇金利が適用される本件定期預金の勧誘を受け、購入するに至った。しかし、本件ファンドラップについては元本割れが生じてしまった。また、本件定期預金についても、優遇金利として扱われるのは、預入日から3か月ごとの1年間と認識していたが、実際には最初の3か月分のみしか適用されなかった。</p> <p>・私は、これまで、本件ファンドラップのような元本割れリスクのある投資商品を購入した経験はなかった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件ファンドラップの元本割れリスクや、セット商品の本件定期預金の優遇金利の適用条件について十分な説明を受けていない。</p> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <p>・当行担当者は、Aさんが、定期預金の預入を希望して来店した際、定期預金のみより、より有利な資産運用が可能となるパッケージ商品として、本件ファンドラップとそのセットとなる本件定期預金を勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資経験、保有金融資産を確認しており、本件ファンドラップ及び本件定期預金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、本件ファンドラップの商品内容及び元本割れリスク等について、並びにセット商品である本件定期預金における優遇金利の適用条件について十分な説明を行っており、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 和解契約書の締結】</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2月24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、本件ファンドラップの購入過程について、当事者双方の主張が著しく乖離しており、あっせん委員会としての指摘すべき事</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。

| | |
|--|---|
| | <p>項の判断はつかないものの、本件ファンドラップの購入の契機となったパッケージ商品である本件定期預金の優遇金利の適用条件については、Aさんが3か月に1回の年合計4回適用されるという誤った認識をもっていたことからすれば、B銀行担当者が、Aさんに対し、その内容を十分に理解させるだけの説明を行っていたかどうかについて疑問が残ることを指摘した。</p> <p>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払う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5月9日付けで和解契約書を締結した。</p> |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第58号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る期限前弁済手数料債務の不存在確認 |
| 申立人の属性 | 個人(60歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <p>・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約について、期限前弁済手数料債務が存在しないことの確認を求める。</p> <p>・私は、期限前弁済を前提に、固定金利により本件契約を締結した。その際、B銀行担当者からは、期限前弁済手数料がかかるとの説明を一切受けなかった。</p> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <p>・当行担当者は、本件契約締結時、Aさんに対し、所定の資料を用いて、期限前弁済手数料について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと認識している。</p> <p>・当行担当者は、本件契約締結時、Aさんから期限前弁済を前提にしているとの意向を示されていない。</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28年4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、本件紛争の主な争点である期限前弁済手数料に関する説明の有無についての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68号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられたファンドラップ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 | <p>・B銀行で購入したファンドラップにより生じた損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、退職金の運用相談のためにB銀行を往訪したところ、本件ファンドラップと定期預金のセット商品を勧誘され、購入するに至った。</p> <p>・私は、これまでに投資信託の購入経験が一定程度あり、元本割れリスク等は理</p> |

| | |
|----------------|--|
| | <p>解していたものの、損失が確定される時点がいつであるかなど、詳細な商品内容まで熟知しているものではなかった。</p> <p>・私は、本件商品購入後、評価損が続いたため、本件商品の解約を申し込み、解約金を他行へ振り込もうとした。しかし、振込依頼書に解約金の金額を記載する際に、B銀行担当者が、解約時に投資顧問報酬が差し引かれることの説明を失念したので、金額が相違してしまい、解約金の他行への送金が遅延してしまった。</p> |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <p>・当行担当者は、Aさんが退職金の運用相談のために来店した際、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、投資意向、投資経験、保有金融資産、投資資金が余裕資金であること等を確認の上、さらにロスカットする場合の条件や定期的に一部の払戻しが可能であること、各種手数料等について丁寧に説明していることから、販売方法に問題はなかったものと判断している。</p> <p>・Aさんの主張する解約金の他行への振込については、当行担当者が、投資顧問報酬が差し引かれることの説明を失念し、誤った金額をAさんに伝えたことを認める。</p> |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立受理 和解契約書の締結】</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4月8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、解約金の振込手続において、一定の不適切な対応があったこと等、業務遂行上の問題を指摘した。</p> <p>・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。</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6月3日付けで和解契約書を締結した。</p> |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 27年度(あ)第74号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた仕組債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>・B銀行で購入した仕組債に係る損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、B銀行から金利が良い商品があるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。</p> <p>・私は、本件商品の内容はよく理解できなかったが、元本割れリスクのない長期の定期預金のような商品であると思って購入するに至った。</p> <p>・私は、本件商品購入以前にリスク性商品の購入経験があったものの、投資に係る知識が十分にあったわけではない。</p> |
| 相手方銀行 | <p>・当行担当者は、Aさんに電話で本件商品を紹介したところ、Aさんが興味を示し</p> |

| | |
|---------------|--|
| (B銀行)の見解 | <p>たことから、Aさんの来店時に本件商品を販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの知識や経験、運用方針、保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・仕組債の勧誘を行う前には、資料を用いて仕組債に関する一般的な注意喚起等を説明するが、本件商品の勧誘時にAさんから本件商品の内容についてすぐに質問があったことから、十分理解しているものと判断し、その説明は行わなかった。 |
| 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28年4月11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、本件商品のリスクについてより丁寧な説明やAさんの理解度の確認を行うことが望ましかったこと、本件商品の勧誘に先立って通常行っている仕組債に関する一般的な注意喚起等を行わなかった点について落ち度があったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担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28年6月1日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 27年度(あ)第83号 |
| 申立ての概要 | 過分に引き落とされたデビットカード取引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"> ・B銀行の発行するデビットカードで料金を支払ったところ、預金口座から同様の支払が二重に行われた。これは、B銀行がデビットカード加盟店からの請求を精査することなく過分に引き落としを行ったものであることから、当該過払分の返金及び逸失利益の支払を求める。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・本件は、デビットカード加盟店が請求情報を二重に送信したことによるものであり、当行の支払手続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>【申立受理 あっせん打ち切り】</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28年4月15日、B銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、過払分は既にB銀行からAさんに返金されていること、Aさんは主張する逸失利益の具体的な内容及び金額を明らかにしていないこと、Aさんがあっせん委員会からの連絡に対応せず、あっせん委員 |

| | |
|--|--|
| | <p>会が定めた事情聴取期日に出頭しないこと等の事情に鑑みると、当事者間に和解が成立する見込みがなく、紛争解決手続を終了させることが適当と認められることから、あっせん手続を打ち切った。</p> |
|--|--|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第86号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で支払われたストラクチャリング(融資スキーム構築)手数料の返還請求 |
| 申立人の属性 | 法人 |
| 申立人(A社)の申出内容 | <p>・B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に係るストラクチャリング手数料の返還を求める。</p> <p>・当社は、本件契約の締結に当たり、清算金を支払うことなく繰上返済を行うことができる契約内容にしてほしいとの希望をB銀行に伝えたところ、B銀行担当者から、一定の手数料を支払うことにより、そのような内容を特徴とした融資が可能であるとの回答を得たため、当該手数料を支払った。</p> <p>・しかし、実際は、本件契約の融資スキーム構築の対価として支払われたものであり、私が希望する、いつでも清算金を支払うことなく繰上返済を行うことができるという契約内容にはなっていない。また、ストラクチャリング手数料の意味についても、B銀行担当者から説明を受けていない。</p> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <p>・当行は、A社に対し、本件契約の締結に当たっては、融資スキームの構築の対価としてストラクチャリング手数料が発生することを説明している。</p> <p>・そして、当該手数料を支払うことにより、A社の希望する時期にいつでも繰上返済できる合意内容になっていることから、A社の意向は反映されている。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年5月11日、A社と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いことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、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91号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた仕組債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 | <p>・B銀行で購入した仕組債に係る損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、投資信託の解約資金を原資に新たに運用したい旨をB銀行担当者に伝えたところ、本件商品を勧誘された。私は、元本割れしない商品を希望していたところ、本件商品の内容はよく理解できなかったが、B銀行を信用していたこともあり、購入するに至った。</p> |

| | |
|----------------|--|
| | <p>・私は、本件商品購入以前に、複数のリスク性商品の購入経験があったが、投資に係る十分な知識があったわけではない。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品について一通りの説明を受けたが、商品内容及び元本割れリスクについて十分に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さんが当行で購入した投資信託を解約し、新たな金融商品を購入したいとの意向を示したため、いくつかの商品を提案したところ、Aさんが本件商品を希望したため、販売するに至った。なお、Aさんから元本割れしない商品を希望するとの意向を聴取したことはない。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの知識や投資経験、運用方針、保有金融資産等を確認しており、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、本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分な説明を行っており、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28年5月9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いことから、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、納得が得られず、当事者間に和解が成立する見込みがなかったことから、あっせん手続を打ち切った。</p> |

| | |
|----------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第98号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で売却させられた外国債券の元本割れ相当額の損失補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <p>・私は、B銀行担当者から、税法上有利であると勧められて外国債券を中途売却したが、外貨建てでの売却損が発生し、税法上のメリットよりも多くの損失を被った。</p> <p>・私は、B銀行から誤った説明を受けたことにより損失を被ったのであるから、本件商品を満期まで保有した場合の償還額と中途売却額との差額の補てんを求める。</p> |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <p>・当行には、税制改正について説明すべき法的義務はないものの、当行担当者は、Aさんに対し、税制改正の内容について一定の説明を行うとともに、本件商品について外貨建てで売却損が発生することも説明をしていることから、対応に問題はなかったものと考えている。</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28年5月17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、本件商品の売却損及び税制改正につい</p> |

| | |
|--|---|
| | てのAさんの理解度の確認が十分であったか疑問が残ることを指摘したが、Aさん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、あっせん手続を打ち切った。 |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 27年度(あ)第117号 |
| 申立ての概要 | 口座振替契約に係る誤った説明に対する謝罪及び損害賠償請求 |
| 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"> ・私は、B銀行の預金口座から口座振替により収納代行業者を介して収納企業へ公共料金を支払っていた。 ・私は、本件口座振替契約を解約したい旨をB銀行に申し出たところ、B銀行からは、本件口座振替契約の解約は収納代行業者に対し申し出るものであり、預金者からB銀行への直接の申出ではできないと回答された。 ・私がB銀行の対応が誤りであると指摘したところ、B銀行は本件口座振替契約の解約の申出を受理したが、このようなB銀行の対応により、手続に過剰な時間を費やした。 ・よって、本件のB銀行の不適切な対応について、正当な補償と謝罪をすることを求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・収納代行業者は同一の預金者について複数の収納企業から代金収納を委託されていることがあるが、その場合、銀行側では収納代行業者からの口座振替請求を受けても、どの収納企業からの引き落とし請求であるかを判別することができない。解約手続も同様であり、複数の口座振替委託収納企業のうち、どの引き落とし分が、当該収納企業のものなのかの判別がつかないという事情がある。 ・よって、当行では、収納代行業者を介する口座振替契約を解約する場合には、原則として預金者から、収納代行業者を通して解約を申し出る扱いとしている。 ・本件の場合には、Aさんの事情を考慮して、Aさんの要望を受け入れることとしたものであるが、当行の事務手続に問題があったものとは判断していない。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件については、B銀行は、Aさんからの口座振替契約解約の申出を受理し、口座振替契約の解約手続を行っており、Aさんにも直接の経済的損失は発生していないことが認められる。 ・また、AさんはB銀行に対して、正当な補償、謝罪を求めているが、こうした認定を前提とすると、現時点では、あっせん委員会として解決すべき紛争事実が存在しているとはいえない。 ・よって、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程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して認められる場合)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28年5月18日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 28年度(あ)第4号 |
| 申立ての概要 | 預金口座の開設要求及び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削除要求等 |
| 申立人の属性 | 個人(30歳台) |
| 申立人(Aさん)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で預金口座開設を申し込んだところ、開設を断られた。 ・預金口座開設を断られたのは、B銀行において私を反社会的勢力と判断した可能性があるが、そのような事実はない。よって、私名義の預金口座の開設に応じ、口座開設が断られた理由を開示してほしい。また、B銀行が保持する反社会的勢力に関するデータベースに私の情報が登録されているのであれば当該情報を削除することを求める。 |
| 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銀行に対して預金口座開設等を求めるものであるが、預金口座の開設に応じるか否かは、加入銀行の経営方針に係わる事項であって、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないというべきであるから、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28年6月13日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 28年度(あ)第8号 |
| 申立ての概要 | 財産形成貯蓄預金に係る利息の支払要求 |
| 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"> ・私は、B銀行で財産形成貯蓄預金を預け入れていたが、勤務先退職後も、約9年間にわたってB銀行から定期的に利息額と元利合計金額が記載された残高の通知が送付されてきていた。 ・しかし、退職後約9年が経過したところで、B銀行から本件預金の解約通知と証書が送付され、当該証書では、退職日の2年後の日付で解約処理等がなされたことになっており、それ以降は利息が付いていなかった。 ・B銀行は、退職後9年間も本件預金を据置にして、元利合計金額の預金の残高通知を送付してきたのであるから、通知書の通り、9年間分の利息を支払うべきである。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・本件では、Aさんの勤務先であった事業主からAさんの退職の事実について通知が送付されなかったため、当行はAさんの退職の事実を把握することができず、約9年間にわたってAさんに対し、定期的に本件預金の残高の通知を送付していた。 ・その後、当行はAさんの退職の事実を把握したことから、Aさんが退職した時点 |

| | |
|---------------|--|
| | <p>の関係法令及び内部規定にもとづき、退職日の2年後の日付で本件預金の解約処理等を行った。</p> <p>・よって、当行として9年間分の利息を支払うことはできない。</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、B銀行において、事業主から関係法令にもとづく通知がない限り預金者が退職したとの取扱いをしないこと、預金者が退職したことを知ったときは、退職日に遡って、関係法令及び内部規定を適用解釈して預金の解約処理等を行うこと等は、いずれもB銀行の経営方針・取引方針に係る事柄であるから、本件申立ては、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28年6月24日付けであっせん手続を終了した。</p> |

以上