

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	28年度(あ)第38号
申立ての概要	不十分な対応により失効したポイントに係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行との間で契約を締結したポイントサービスについて、B銀行担当者に対し、複数回にわたり、ポイント失効前に連絡することやポイント交換用の申込書を送付することを依頼していた。</p> <p>・しかし、B銀行担当者が当該依頼に対応してくれず、その結果、有効期限の経過に気が付かないままポイントが失効してしまった。</p> <p>・B銀行担当者からは、そもそもポイントサービスに係る説明資料の交付を受けておらず、サービス内容について十分な説明を受けていない。</p> <p>・B銀行担当者の対応が不十分であったためにポイントが失効したものであるから、失効したポイント相当額の損害の賠償を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、ポイントサービスの契約締結時、Aさんに対し、説明資料を交付の上、サービス内容について十分な説明を行っており、その後のAさんとの面談時にも、ポイントの有効期限に係る説明を行っている。</p> <p>・また、Aさんから、ポイント失効前に連絡してほしいとの依頼も受けていない。</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12月15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、ポイント交換に係る連絡や申込書の送付に関する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	28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カード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	<p>・B銀行で締結したカードローンについて、借入残額に対する月当たりの返済額が私の想定する以上の額となっており、その結果、預金残額不足が生じて、加入している医療保険の保険料の引き落としができなくなり、当該医療保険が失効し</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>た。</p> <p>・このような事態は、B銀行の説明不足によるものであるから、新たな医療保険の加入費用や入院した場合の費用負担を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・本件カードローンにおける借入残額と月当たりの返済額の関係については、Aさんに十分に説明しており、説明資料も送付していることから、説明方法に問題はなかったと判断している。</p> <p>・医療保険料の引き落としを含め、自動引き落としとなるサービスの金額とそれに伴う預金残高の減少については、Aさん自身が確認することで対応できていたものと考えられる。</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12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、本件カードローンの返済額の説明に関する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	28年度(あ)第69号
申立ての概要	不十分な対応により締結させられた投資一任契約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銀行との間で締結した投資一任契約に係る損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から預金で年利のよい商品があるとして、優遇金利が適用される定期預金とセットで本件契約の勧誘を受け、本件契約を締結するに至った。</p> <p>・私は、本件契約について、元本割れ等の基本的なリスクについては理解していた。</p> <p>・本件契約締結後、しばらくは運用報告書が郵送されていたが、途中から届かなくなり、本件契約の運用状況が把握できなくなって損失が拡大してしまった。</p> <p>・私は、運用報告書が電子化され、メールで送付されるようになったことについて変更の通知を受け取っていないし、B銀行担当者からも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さんに対し、本件契約及び優遇金利が適用される定期預金のセットを勧誘したところ、Aさんが興味を示したことから、締結に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験及び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等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> <p>・運用報告書については、途中から電子化し、メールで送付することに変更した</p>

	が、そのことについてAさんへの説明が必ずしも十分ではなかったことは認める。
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 12 月 19 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	28年度(あ)第70号
申立ての概要	本来実行されていたはずの時点の金利での住宅ローン借換え要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・私は、ある金融機関から住宅ローンを借りていたが、B銀行の方がより低い金利であることから借り換えを検討し、B銀行担当者に対し自分はいつ借換元の金融機関に借り換えについて告げるべきかを尋ねた。それに対し、B銀行担当者からはB銀行での仮審査後で十分間に合うとの回答があった。</p> <p>・そして、私はB銀行に住宅ローンを申し込み、B銀行の仮審査後に、借換元の金融機関に対してB銀行に借り換えする旨の申告を行ったところ、借換元の金融機関では手続に1か月近くかかると言われ、その結果、B銀行からの借り入れ予定も1か月遅れとなった。その結果、B銀行の住宅ローン金利は当初金利よりも高い金利で借り入れる見込みとなってしまった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんから翌月に住宅ローンの借換えをしたいとの意向が示された際、来月中の借換えの実行は約束できないことを伝えている。また、当行が仮審査承認後に借換元の金融機関に連絡すればよいと伝えた事実もない。</p>
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、仮審査に至るまでのAさんとB銀行担当者とのやりとりにおいてどのような説明がなされたかが紛争の核心となること、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 28 年 10 月 31 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	28年度(あ)第81号
申立ての概要	インターネットバンキングにおける不整合な残高表示の修正要求等
申立人の属性	個人(50歳台)

申立人(Aさん)の申出内容	・私は、支払期日当日に行われるべき引落しの処理について、インターネットバンキングにより確認したところ、前日の夜に行われたことが分かった。本来行われるべき日に処理が行われていないことは、B銀行のコンプライアンス違反であり、支払期日到来後に引落とし処理を行うことを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、システム上の事前処理の一環として支払期日の前日に処理を行い、支払期日に預金残高を減少させているものであり、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	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、本件については、Aさん自身、経済的損失がなく、金銭的な補てん、賠償を求める意図ではないことを認識しているところ、あっせん委員会としても本件について経済的損失を認めることはできないことから、業務規程 27条1項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 11 月 15 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第94号
申立ての概要	個人番号カードに係る不適切な取扱いに対する謝罪等要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・私は、B銀行で送金を申し込んだところ、本人確認資料の提示を求められたため、個人番号カードを提示した。 ・その際、B銀行担当者は、個人番号カードをケースから抜き取って複写を取っており、裏面にある個人情報を読み取った疑いがあることから、謝罪又は損害賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、複写の際に個人番号カードをケースから抜き取ったことについては、Aさんに対し、口頭及び文書による謝罪を行っている。
あっせん手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、Aさんの本件申立てについて、あっせん委員会として単に謝罪を求める事案を対象とすることは適当ではなく、かつ、Aさんに経済的損失が発生し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思われる場合)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 12 月 8 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第95号
申立ての概要	不正に出金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)	・20年以上前に、私の預金口座から私の知らない間に払い出された不審な出金

の申出内容	があることから、当該出金によって生じた損害の賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当時のAさんの預金口座からの出金状況については、残存する資料はAさんに渡しており、問題のない取引であると認識していることから、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<b>【申立不受理】</b> ・あっせん委員会は、本件は、AさんがB銀行に保有する預金口座における取引の内容及びそれに関するやり取りが紛争の核心となること、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 12 月 16 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28 年度(あ)第 97 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	・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。 ・B銀行で本件預金を預け入れたことを失念していたので、支払ってほしい。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・行内で調査を行ったが、本件預金について 10 年以上前に解約手続がなされていることは明らかであり、Aさんの申立て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、本件は、AさんがB銀行に対して定期預金の払戻しを請求するものであり、かかる預金が現存するかどうかを確定する必要があるところ、B銀行において一通りの調査がなされていることに鑑みると、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 12 月 20 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28 年度(あ)第 107 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(70 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	・B銀行で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、定期預金よりも有利な商品であるといったメリットを強調され、商品内容を十分に理解しないまま、本件商品を購入するに至った。

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さんから定期預金金利に不満が示されたことから、Aさんの投資意向を十分に確認の上、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。</li> <li>・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等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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成28年12月1日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第108号
申立ての概要	誤った説明により受けられなくなった住宅ローン控除に係る損害賠償請求
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"> <li>・私は、B銀行から不動産の購入資金の融資を受けた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、不動産の持分比率にかかわらず、私名義で住宅ローンを受けることで、全額の住宅ローン控除を受けられるとの説明を受けていたが、実際には、不動産の持分比率分しか控除を受けられないことが判明した。</li> <li>・このような誤った説明を受けたことについて納得がいかない。持分比率分しか控除を受けられなかったことによる損害の賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	-
あっせん 手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、B銀行から答弁書が送付される前に、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成28年12月21日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上