

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	28年度(あ)第33号
申立ての概要	着金できなかった海外送金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	<p>・私は、海外の取引先から商品を購入するため、B銀行で海外送金の手続を行った。しかし、後日、着金していないことが判明し、B銀行に問い合わせた。</p> <p>・私はB銀行担当者に対し、商品購入の都合から取引先へは私の希望する期限までに着金しなければならない旨を説明したが、B銀行担当者からは、すでに仲介銀行に向けて送金依頼を発信しており、その後の状況は不明であるとの回答を受けた。</p> <p>・結局、本件送金は着金しなかったことから、B銀行に理由を問い合わせたところ、口座名義と口座番号が一致しなかったためとの回答を受けた。</p> <p>・私は、他の金融機関でも同じ内容で海外送金を依頼したが、その分は着金している。</p> <p>・私は、他の金融機関では送金できるにもかかわらず、B銀行では送金できないことについて納得がいかない。B銀行に依頼した海外送金が着金しなかったことにより私に生じた損害、送金手数料等の支払いを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんが記載した当行所定の海外送金に係る書面に基づき送金手続を行ったが、本件送金が着金しなかったことは事実である。</p> <p>・しかし、当行が着金しなかった理由について仲介銀行を通じて調査したところ、口座名義と口座番号の不一致が原因であることが判明した。それ以上は調査することができない。</p> <p>・当行は申立人の希望する日に着金するとの確約をしているものではなく、当行の対応に不備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 11 月 7 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、本件送金の手続の当否はともかく、本件送金がAさんの希望する期限までに着金しない可能性があるなら、代替の方法を案内するといった配慮をする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Aさんに対し、一定額の解決金を支払う</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>というあっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 29 年 2 月 10 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	28 年度(あ)第 41 号
申立ての概要	誤った説明を受けた海外送金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"> ・私は、B 銀行から海外に住む家族に海外送金を行うため、コールセンターに手続を問い合わせたところ、送金先の国の通貨を、送金の資金として受け付けられる旨の説明を受けた。 ・そこで私は、円を両替し、当該国の通貨を B 銀行へ持ち込んだところ、B 銀行窓口で外貨現金を受け入れることはできないと言われ、資金を再度日本円に戻さざるを得なくなった。 ・B 銀行担当者の説明が誤っていたことで無用な両替を行ってしまったのだから、当該両替手数料を支払ってほしい。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の海外送金手続きは、一度預金口座に円貨を受け入れ、口座内で外貨に転換してから送金することとしており、直接外貨を窓口で受け付けることはしていない。 ・当行担当者が A さんに対し、一部誤った説明をしたのは事実である。
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 10 月 13 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、A さんが行った本件両替と、B 銀行担当者が行った誤った説明に一定の因果関係が認められることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B 銀行が A さんの支払った両替手数料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 29 年 1 月 20 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第43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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前に投資信託等の金融商品を購入した経験はあったが、仕組債を購入した経験はなく、本件商品の商品内容についてほとんど理解していなかった。 ・本件商品は他行からの振込み資金で購入した場合に、一定の特典がもらえるというキャンペーン商品であったが、B銀行担当者から十分な説明がなく、よく商品内容がわからず不安であったため、他行からの購入資金の振込みは行わなかった。 ・しかし、その後、B銀行の私名義の普通預金から勝手に払い戻しがなされ、キャンペーンの特典もないまま、商品が購入されたことになってしまったことに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、既に保有していた仕組預金の預替えに際し、他行の預金を原資に購入することで特典が得られるというキャンペーン商品である本件商品を提案したところ、Aさんから購入する意向が示され、販売するに至った。 ・当行担当者は、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、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・実際にAさんは、他行からの振込みを行わなかったが、本件商品の購入についてはAさんから、普通預金からの振込依頼を受けていたため、購入を行った。 ・他行からの購入資金の振込みがなされていなかったことについて、Aさんに確認をしていないなど、アフターフォローが十分ではなかったことは認める。
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10月24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、Aさんによる本件商品の購入資金の振込状況の確認等について、Aさんに対する確認が十分ではなかったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行が解決金を支払う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29年1月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第44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"> ・当社は、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、当社の預金が不正に送金された。 ・B銀行に補償を求めたところ、B銀行には被害が発生した当時は補償基準がなく、また、B銀行が推奨していたログイン方式を当社が利用していなかったことを理由に補償を拒否された。 ・当社はこのようなインターネットバンキングの不正使用時の補償についてB銀行から十分な説明を受けていなかったことから、B銀行に対して本件被害額の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、A社を含むインターネットバンキング利用先に対して、当行が推奨しないログイン方式でインターネットバンキングを利用している場合には、当行が推奨するログイン方式に変更するようダイレクトメール等により注意喚起を行っていた。 ・当行の対応に大きな問題があったとは判断していない。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年12月21日、A社と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、A社に対するインターネットバンキング利用時におけるセキュリティ対策上の注意喚起が必ずしも十分であったとはいえないことから、補償基準の有無にかかわらず、本件については一定の補償を行う余地があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社に解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・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。 ・平成29年3月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第47号
申立ての概要	不適切な対応により相続人以外に払い戻された預金の払戻請求
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"> ・私は、被相続人の生前に任意後見人となっており、また、被相続人は、遺言により被相続人の預金全額を私に相続させる旨の公正証書を作成していた。 ・しかし、B銀行は、被相続人の死後、私の兄であるCの払戻請求に対して、私へ確認することなくそのままCに本件預金全額を払い戻してしまった。B銀行に対して、本件預金払戻相当額全額の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、被相続人名義の預金については、遺言がなく、相続人間に争いがないことをCさんから確認し、Cさんに全額払戻しを行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行では、相続人間に争いがなく、預金総額が一定金額以下の場合には、法定相続人全員の署名等がなくても払戻しに応じることができる手続としている。 ・本件払戻しについて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 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 12 月 7 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、任意後見人として届け出られていたAさんに遺言の有無、相続人間の争いの有無を確認することなく、Cさんの払戻し請求に応じてしまったことは、実質的に確認を行ったとはいえないことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに本件預金払戻相当額全額を支払う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 29 年 3 月 1 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28 年度(あ)第 48 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(50 歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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銀行で特定口座を開設すると同時に本件商品を購入した。 ・私は、過去にB銀行等で購入した投資信託商品を特定口座に預けていた経験があったので、本件商品も特定口座での預かりであると思っていた。しかし、当時の税制では公社債は特定口座制度の対象外であることが後日判明した。 ・B銀行担当者からは、公社債が特定口座制度の対象外であるという説明はなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品が特定口座預かりにならないことを説明されていれば購入しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんに本件商品を紹介したところ、Aさんから本件商品の購入の意向が示されたため、販売するに至った。また、Aさんの意向を受け、同日に投資信託の特定口座開設手続を行った。 ・当行担当者が、本件商品は特定口座で預かることはできないという説明をしなかったのは事実であるが、当時の税制では公社債は特定口座制度の対象ではなく、当行の説明内容に問題があったとは考えていない。
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 11 月 18 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、本件商品の購入と特定口座の開設を同日に行ったAさんが、本件商品が特定口座預かりであると誤認する可能性があったことは否定できず、B銀行の業務遂行にまったく落ち度がなかったとはいえないこ

	<p>とを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 29 年 2 月 13 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	28年度(あ)第50号
申立ての概要	不適切な対応により代位弁済された住宅ローンの遅延損害金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"> ・被相続人である夫CがB銀行との間で締結していた住宅ローンの代位弁済により発生した保証会社への遅延損害金の賠償を求める。 ・私は相続放棄の検討を理由に、本件ローンの約定返済を一定期間猶予することについて銀行担当者と合意していた。 ・しかしながら、3回の返済延滞後、合意に反して期限の利益が喪失され、保証会社による代位弁済が行われてしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、本件ローンの約定返済を猶予すると説明した事実はない。当行担当者は、Aさんに対して約定返済を行うよう求めており、3回延滞した場合には、期限の利益を喪失させ、代位弁済となることを説明していたものであり、問題はなかったものと判断している。 ・また、Aさんには、3回目の延滞が生じる前には、Aさんの自宅を往訪し、これ以上延滞すると代位弁済となる旨の説明を行っている。
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 11 月 2 日及び平成 29 年 1 月 11 日の両日、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、本件ローンに係る期限の利益を喪失させたことについての対応がやや性急であり、Aさんに対する配慮が十分ではなか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さんに解決金を支払う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 29 年 3 月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第52号
申立ての概要	説明不十分で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)	・B銀行で締結した投資一任契約に係る損害の賠償を求める。

の申出内容	<p>・私は、B銀行担当者から、元本割れリスクが小さい商品であるとして本件契約を勧誘された。</p> <p>・私は、当時日経平均株価が高い状況であったことから、本件契約の締結のタイミングとしては良くない時期なのではないかとB銀行担当者に尋ねたが、本件契約は日経平均株価とはまったく関係がないから問題ないとの説明をB銀行担当者からされたことから、本件契約を締結するに至った。</p> <p>・本件契約締結後、値動きが日経平均株価とまったく相関しないわけではないことがうかがえたことから、B銀行担当者に尋ねたところ、契約締結時における説明は誤りであったとの説明を謝罪とともに受けた。</p> <p>・私は、B銀行担当者から正しい説明を受けていれば本件契約を締結しなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから投資に関する相談を受け、本件契約を提案したところ、Aさんが契約を希望したため、締結するに至った。</p> <p>・当行担当者は、本件契約の投資先は国内株式以外にも分散させていることから、本件契約の運用成績は日経平均株価だけに依存するものではないとアドバイスしたにすぎない。</p> <p>・当行担当者の謝罪は、あくまでAさんに不安な思いをさせたことに対するものであり、説明に誤りがあったことによるものではない。</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、B銀行に対して、本件契約の商品内容について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか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29年2月17日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	28年度(あ)第77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元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<p>・B銀行で購入した金銭信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、B銀行で金銭信託を保有していたところ、B銀行担当者から同様の商品として本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。</p> <p>・私はこれまでと同様にB銀行担当者から損失が発生しそうな場合には事前に連絡があるものと思っていた。</p> <p>・私は、年金と預金を取り崩して生活しており、余裕資金はなかった。</p> <p>・私は、元本割れリスクがあることは理解していたが、これほど多額の損失が生じ</p>

	る可能性があることの説明は受けていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから今後の資産運用について相談を受けたため、以前Aさんが購入した金銭信託と同様の本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。 ・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さんの投資意向、投資経験、保有金融資産及び年収等を確認しており、本件商品の販売に問題はないと判断したが、保有金融資産の内訳や収入の具体的な状況までは確認していなかったことは認める。 ・当行担当者は、本件商品販売時、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。 ・当行は、Aさんに対し、定期的に取り引残高報告書を送付しており、アフターフォローに問題があったとは判断していない。
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29年1月20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、Aさんの投資意向、保有金融資産及び購入原資の性格の確認が十分であったとはいえなかったこと、並びに、Aさんにより配慮したアフターフォローを行う余地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さんに解決金を支払う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29年3月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第80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繰上返済手数料の支払債務の不存在確認
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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料を支払う債務がないことの確認を求める。 ・私は、本件契約を固定金利で締結したが、その際、B銀行担当者から、繰上返済手数料について十分な説明を受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・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繰上返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29年1月20日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<p>・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張及び解決方法に係る意向に鑑みると、あっせん手続外で当事者双方の協議により解決を図ることが妥当であると判断し、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	---

事案番号	28年度(あ)第85号
申立ての概要	説明不十分で加入させられた団体信用生命保険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>・私は、B銀行の媒介により住宅ローン契約を締結し、同時に、団体信用生命保険に加入した。</p> <p>・住宅ローンの完済予定日は私が85歳の時であるところ、本件保険は70歳の時点で保障期間が満了となることについて、B銀行担当者から加入時に説明を受けていない。この団体信用生命保険の保障期間について、説明を受けていれば住宅ローンの完済予定日である私が85歳の時点まで別途保障をつけるといった何らかの対策を講じていたはずである。</p> <p>・本件保険の代替として新たに加入した生命保険の保険料等を損害として補てんしてほしい。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対して、完済予定日より前の段階で保障期間が満了することについて説明を行っているはずであるが、当時の記録がなく詳細は不明である。</p> <p>・通常、繰上返済を行うなどの対応を行う等により、保障期間内での完済をする場合もあることから、当行に業務上大きな問題があったとは判断していない。</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29年1月12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いことから、平成29年1月23日付けであっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	28年度(あ)第102号
申立ての概要	説明不十分で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(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投資一任契約に係る損害の賠償を求める。</p> <p>・私は、定期預金の申込みのためにB銀行を訪れた際、B銀行担当者からよい商品があると勧誘され、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、B銀行担当者の説明から元本割れ等の基本的なリスクがあることはわかったつもりであったが、定期預金のようなものだとしてお</p>

	り、実際に元本割れが生じることはないだろうと思っていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、資産運用キャンペーンの対象である本件契約と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、本件契約を締結するに至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及びヒアリングシートにより、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件契約の締結に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、本件契約について、所定の資料を用いて、契約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。
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29年2月15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、本件紛争の主な争点である本件契約の元本割れリスク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。

事案番号	28年度(あ)第104号
申立ての概要	貸付信託証書の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	・亡母が相手方に貸付信託証書を2通預けているはずである。1通は取立て済であるが、もう1通については、預り証の回収がなされていないことからみて、未だ取立てがなされず、また、証書の返還も受けていないことから、証書の返還若しくは額面相当額の支払いを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・本件は20年以上前の事案であり、詳細な記録は残っておらず経緯は不明であり、現時点での対応は困難である。
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29年2月6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、本件紛争の争点である、当時貸付信託証書が2通存在していたか否かについて事実を確認することは著しく困難であり、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。

事案番号	28年度(あ)第115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(60歳台)
申立人(Aさん)	・私は、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

の申出内容	<p>際、B銀行との間で連帯保証契約を締結した。</p> <p>・しかし、その後、私はC社の代表取締役を辞任することとなり、株式も全て譲渡した。</p> <p>・私が代表取締役を辞任した以上、連帯保証債務を負担し続ける理由はないことから、本件契約を解除することを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行は、本件融資の与信を総合的に検討し、現時点においてAさんとの間の本件契約を解除する状況にはないと判断したものであるから、Aさんの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、本件紛争について、連帯保証契約の解除に応じるか否かというB銀行の経営方針に関わる事項が問題となっていることから、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 29 年1月 26 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120号
申立ての概要	他の法定相続人に対する被相続人の預金の払戻しの差止め要求等
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行の預金口座にある私の亡父C及び亡母Dの相続預金について、私以外の法定相続人からの払戻請求に応じないことを求める。</p> <p>・C及びDの遺産に係る法定相続人間の遺産分割協議は完了していないが、B銀行は、法定相続人から本件預金について法定相続分にもとづく払戻請求があればそれに応じるとの回答であった。B銀行に対して、当該払戻請求に応じないこと及び応じる場合にはその理由を説明することを求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行の方針は過去の相続預金の払戻しにかかる判例や、Aさん以外の法定相続人からCさん名義の預金についての遺産分割申立てを却下する旨の審判書が提出されていたこと等を勘案し判断したものである。</p> <p>・しかし、平成 28 年 12 月 19 日の最高裁決定(共同相続された預金債権等は遺産分割の対象となると解される)を受け、本件預金についても判例上法定相続分の分割払戻しは困難となったと判断しており、現時点において、当行とAさんとの間の紛争事項は解消したと判断している。</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、本件預金を法定相続分に応じて払い戻すことに係るB銀行の方針及び対応についてAさんに対して適切な説明及び対応を行うよう求めるものであるところ、共同相続された本件預金の払戻しに係る具体的な取扱方法等についてはB銀行の経営方針に属する事項に含まれるものであって、事柄の性質上紛争解決手続の利用が適当でないことに加え、本件預金の</p>

	<p>払戻しが行われておらず経済的損失も発生していないことから、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第 27 条第1項第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)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 29 年3月 21 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129号
申立ての概要	説明不十分で返済が完了しなかったカードローンに係る利息返還要求
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"> ・私は、カードローンの残債を一括返済するため、B銀行担当者にカードローンの一括返済の方法確認し、私の口座に必要な入金を済ませた。 ・1年経過した後、一括返済されていないことに気づきB銀行担当者に確認したところ、口座に入金するだけでは一括返済が完了しないことが判明した。 ・一括返済がされていれば発生しなかった1年間分の利息の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	-
あっせん手続の結果	<p>【適格性審査前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを受領した後、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29年1月27日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第136号
申立ての概要	相続預金の払戻請求
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"> ・母Cの作成した自筆証書遺言において、Cの遺産は全て私に相続させる旨の記載があることから、私は、B銀行に対し、預金の払戻しを求めたが、B銀行から払戻しを拒絶された。 ・B銀行に払戻しを拒絶する理由はないことから、預金の払戻しを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件自筆証書遺言の検認期日調書によれば、Cさんは生前認知症に罹患していたとの記載があること、自筆証書遺言の作成日も死亡日の数日前であること等に鑑みると、本件自筆証書遺言の有効性に疑義があることから、払戻し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、本件紛争は、AさんがB銀行に対して、Cさんの作成した自筆証書遺言にもとづいて預金の払戻しを請求するものであるが、本件自筆証書

	遺言の検認期日調書にCさんが認知症に罹患していた旨の記載があること、本件自筆証書遺言の作成日がCさんの亡くなる数日前であることなどを理由に、B銀行が本件自筆証書遺言の有効性に疑義を有していることを踏まえると、まさに本件自筆証書遺言の有効性が争点となることから、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 29 年3月7日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	28年度(あ)第140号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたアパートローンに係る期限前弁済手数料の返還要求等
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"> ・母CがB銀行と契約していたアパートローンについて、契約時にB銀行が示していた期限前弁済手数料の金額と実際に支払った期限前弁済手数料の金額との差額の支払等を求める。 ・B銀行が、私を連帯保証人としてCとの間で締結したアパートローンの期限前弁済手数料を不当に改定したことにより、Cは高額な手数料を支払うこととなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件契約には、借主が繰上返済をする場合には、繰上返済時点で店頭に掲示されている所定の期限前弁済手数料を支払う旨規定されている。 ・よって、契約どおりの手数料の支払であり、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、AさんはB銀行との間で取り交わされた本件契約の借主本人ではないこと、また、本件契約に基づく返済及び期限前弁済手数料の支払は本件契約者であるCさんによって行われており、連帯保証人であるAさんが負担したものではないことから、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 29 年3月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	28年度(あ)第144号
申立ての概要	不十分な確認手続で開設された預金口座を不正に利用して横領された資金の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の関連会社の役員Cは、社外の協力者であるD等と共謀して当社の資金を横領し、横領した資金をB銀行にある、関連会社と関係のない法人Eの普通預金口座に送金した。 ・B銀行が善管注意義務を怠った結果、法人Eの預金口座が横領資金の受け皿

	<p>として利用された。</p> <p>・B銀行は、Cらによる資金洗浄という犯罪行為に加担したのであるから、本件預金口座を通じて流出した横領資金相当額の返還を求める。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当時の犯罪収益移転防止法にもとづいて適切に法人Eの口座を開設したものである。</p> <p>・当行とA社には取引関係もなく、当行は本件預金口座に係る入出金によってA社の権利が侵害される結果を回避すべき義務を負わない。</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社の関連会社の元役員C氏が社外の協力者D氏等と共謀してA社から多額の資金を横領した事案において、同資金の送金先となったB銀行におけるE名義の普通預金口座の開設及び利用等についてB銀行の善管注意義務違反等を主張するものであるが、これらに関する事実関係を明らかにするためには本手続の当事者ではない複数の関係者からの事情聴取や刑事訴訟記録の確認が必要であり、本あっせん手続の中で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とともに、多数の者が関与する上記事案についてA社及びB銀行以外の関係者を当事者としないうちあっせん手続において本件紛争の解決を図ることは事柄の性質上困難であるとともに必ずしも適当ではないから、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第27条第1項第5号(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)に当たると判断し、「適格性なし」として平成29年3月21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154号
申立ての概要	二重に支払われた住宅ローン返済金の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行の媒介によりC金融機関との間で偽装された住宅ローン契約が締結されたので、返済金の返還を求める。</p> <p>・B銀行、C金融機関、不動産会社は私に気づかれないよう各書類の偽装・隠蔽工作をしている。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当該住宅ローンについてAさんの主張するような偽装の事実を窺わせるような形跡は一切ない。
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、Aさん及びB銀行から受領した資料からは、Aさんが主張する事実は認められず、失当であることが明らかであることから、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</p>

	合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成29年3月22日付けでありません 手続を終了した。
--	--

以上