

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 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	29年度(あ)第72号
申立ての概要	相続預金の払戻請求
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"> 亡父Cが、亡母D名義で積み立てていた預金の払戻しを求める。 亡兄の遺品整理を行っていたところ、D名義の預金通帳が発見された。本件預金の名義はDではあるものの、Cが預金原資を出捐していた事実が客観的に確認でき、CはDと離婚後も通帳及び印鑑を自ら管理していたため、実質的な預金者はCである。 Dは、Cと離婚後に、再婚しており、本件預金の真の預金者がDである場合には私以外にも法定相続人が存在する。これをもってB銀行は、実質的な預金者がCであることを確認できない以上は、払戻しできないとしている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行では、本件預金の権利者がCさんであるかDさんであるか確認できず、二重払いのリスクを回避するため、Dさんの法定相続人全員の了解を得なければ、任意にAさんに対して本件預金の払戻しをすることはできない。
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30年3月2日及び4月3日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 事情聴取の結果、あっせん委員会は、B銀行に対して、本件預金の権利者はCさんである可能性が高いことを指摘した。 その上で、あっせん委員会は、B銀行が、Aさん以外のDさんの法定相続人に対し、本件預金をAさんに払い戻すことに異議があるかどうかを問い合わせる通知を送付し、一定期間内に当該相続人から異議が唱えられなければ、B銀行はAさんに対し本件預金全額を払い戻す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30年5月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第83号
申立ての概要	不十分な確認手続で不正に払い戻された預金の補償請求
申立人の属性	個人(60歳台)

(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>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 私の預金通帳及び銀行届出印が盗まれ、B銀行に預入していた預金が不正に払い戻された。 預金通帳の名義は、私の名前に会社の屋号が付されており、また、通帳等を盗取したCと私とは性別も異なるのであるから、B銀行が十分な本人確認を行っていたら、本件預金が払い戻されることはなかった。不正に払い戻された預金全額の補償を求める。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> 屋号が付された名義の預金については、従業員が払戻し等の手続に来店することもあり、Cさんには特段不審な点がなかったこと、また、銀行届出印等を照合し確認できたことから、払戻権限について問題はないと判断し、本件預金の払戻しに応じた。 当行の普通預金規定では、通帳等の紛失届を受理した日から遡って30日以内の払戻しについては、当該規定にもとづいた補償を受けられるとしているが、本件の払戻しは、補償対象期間外に行われたものである。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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30年4月3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銀行に対して本件預金の払戻時の状況に鑑みれば、より慎重に払戻権限等の確認を行うべきで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30年5月31日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第109号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(40歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> B銀行に預入をしていた亡父Cの預金が、権利を有しない親族Dによって払い戻された。 Dは、B銀行にCの本人確認資料を提示し、払戻しを行っており、適切な確認が行われたとはいえない。 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のであるから、B銀行に対して払い戻された預金相当額の賠償等を求める。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、Dさんが、当行担当者に対し、Cさんが死亡した事実を告げていなかったことから、当行担当者がCさんの死亡した事実を知らなかったことに過失はないものと判断している。 Dさんは、Cさん名義の預金通帳、届出印及び本人確認資料を提示して、全ての事項が不備なく記載された払戻請求書により本件預金の払戻しを請求したことから、当行は応じるに至った。

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、DさんがCさんの預金通帳及び届出印を不正に利用して払戻しを受けたが、B銀行による本件払戻しには過失があるとして払戻金相当額の支払を求める事案であるが、DさんがCさんの預金通帳及び届出印を所持するに至った経緯等につき、本あっせん手続において詳細な事実確認をすることは著しく困難であるから、本件申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(申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 30 年4月3日付けであっせん手続を終了した。
---------------	---

事案番号	29年度(あ)第118号
申立ての概要	駐車場代金の支払要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、過去、B銀行との間で、当社の所有する土地をB銀行に駐車場として無償で貸与し、その条件として、B銀行が将来にわたり当社に運転資金の融資をすることを約束し、融資を継続しない場合は駐車場代金を全額支払うこととしていた。 ・ その後、B銀行からの運転資金の融資は減少し、非礼な態度を取るようになってきたことから、当社はB銀行に駐車場代金を請求したが、拒否された。当該駐車場代金の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 20年程度過去のことであるので不明な点が多いが、当行の一部行員がA社の土地を駐車場として使用していた時期があるのは事実である。 ・ しかし、当行が将来にわたりA社への融資を約束すること等は通常あり得ず、そのような合意をした事実はないと思われる。
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、本件申立てについて、A社とB銀行との間で駐車場用地の貸借についてどのような合意がなされたかについては事実認定の問題であるから、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と認められ、また、A社のB銀行からの融資残高が減少した事情、及びB銀行のA社に対する態度や対応等については、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関わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められることから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の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)および同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 30 年4月 11 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	30 年度(あ)第 11 号
申立ての概要	事務ミスに関する再発防止策の文書回答要求等
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の預金を窓口で払い戻した際、届出印と印鑑が相違していたにもかかわらず払戻しすることができた。しかし、その後、同じ印鑑で払戻しをしようとしたところ印鑑相違によって払戻しを拒絶された。 ・ 届出印と違う印鑑で払戻しを行ったことについて、再発防止策を策定し文書で回答するよう求めるとともに、当該拒絶された手続に要した諸費用の賠償を求め。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、届出印と印鑑が相違していたにもかかわらず払戻しに応じてしまったのは事実であるが、そのことについては口頭で謝罪をしており、その後、同様の事象が生じないように注意喚起を行っている。届出印と相違する印鑑による払戻しには応じられない。
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、出金伝票に押印された印影が届出された印影と相違しているにもかかわらずB銀行において出金手続がされたことについて、再発防止策を文書で通知すること、および出金伝票に押印された印影が登録された印影と相違している場合にB銀行において他の確認方法により出金に応じるべきであることを求める事案であるが、これらは、いずれもB銀行の経営方針に関わる事項であるから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の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 30 年6月 19 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30 年度(あ)第 12 号
申立ての概要	正当な預金権利者の確認書類の範囲拡大要求等
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行において、預金の払戻しに際し、預金の正当な権利者であることを示す確認書類の提示を求められ、有効期限のない本人確認書類を提示したところ、認められなかった。 ・ 他の機関においては、当該有効期限のない本人確認書類を確認書類として取り扱っていることから、B銀行に対して同一の扱いにすることを求めるとともに、当該手続に要した諸費用の賠償も求める。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんから提示を受けた本人確認書類には有効期限がなかったことから正当な預金権利者の確認書類として扱うことができなかったものの、Aさんは、同日、有効期限のある本人確認書類を提示し、結果的に払戻しを受けており、何ら実害は発生していない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、預金の払戻しに際して提示を求める本人確認書類として、どのような書類を有効と扱うかを問題とする事案であり、これはB銀行の経営方針に関わる事項であるから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の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 30 年 6 月 19 日付けであっせん手続を終了した。

以 上