

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 年度第 2 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77号
申立ての概要	不適切な対応で小規模企業共済に係る所得控除の適用を受けられなかったことにより生じた税負担相当額の補償要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の誤った対応が原因で、小規模企業共済の掛金の支払いが翌年となり、当年における所得控除を受けられず、これにより発生した税負担相当額の補償を求める。 ・ 私は、平成 28 年中に小規模企業共済の掛金を支払い、当該掛金を全額、平成 28 年の所得控除の対象としたいとB銀行担当者に伝えていたにもかかわらず、平成 28 年中に掛金の引落としが行われず、その結果、平成 28 年分として所得控除を受けることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件契約の申込みを受けるに当たり、平成 28 年分として所得控除を受けたいとの意向は聴取していない。 ・ 当行担当者は、Aさんが自ら記入した申込書面にもとづき申込手続を行っており、手続に問題はなかった。
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 30 年5月 17 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、説明方法に明らかな落ち度は認められないものの、B銀行は本件契約の取扱業務を受託している銀行であり、B銀行担当者は、Aさんが本件契約について理解できるだけの十分な知識をもって、Aさんのニーズを踏まえた丁寧な対応をするべきだ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7月 31 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第111号
申立ての概要	当座貸越に係る貸付利子の返還要求

(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。

申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行で利用した当座貸越に係る貸付利子の返還を求める。 ・ 私は、B銀行の総合口座に定期性預金を預け入れていた。あるときATMを使用して普通預金残高を超過する金額をキャッシュカードにより振り込んだ。私は、当該超過金額は本件預金から一部払い戻したつもりでいたが、実際には本件預金を担保とした当座貸越となっており、後日貸付利子を請求された。 ・ 私は、当該「払戻し」を行う前に、B銀行担当者に本件預金を払い戻しても大丈夫かと確認しており、その際、B銀行担当者からは貸付利子が発生することの説明を受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、Aさんからどのような質問を受け、どのように回答したかは不明であるが、通常は顧客から当座貸越に係る質問を受けた際は貸付利子について説明するため、Aさんに対しても説明を行っているはずである。 ・ 当行の通帳や規程には当座貸越を行うと貸付利子が発生する旨が記載されており、Aさんは貸付利子の発生を容易に知り得る立場にあった。
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30年6月8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さんにより配慮した対応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30年8月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第120号
申立ての概要	本人の同意なく第三者に漏えいされた個人情報に係る損害賠償請求等
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ クレジットカード決済をしていた携帯電話利用料金について、携帯電話会社との間でトラブルが生じていたことから、B銀行担当者に当該決済を止めておくよう口頭で依頼していたが、支払われた。支払われた利用料金の補てんを求める。 ・ 同時期にクレジットカードを紛失し再発行を受けたが、B銀行が新しいカード番号を私の同意を得ずに携帯電話会社に通知したのは、個人情報の漏えいであり、慰謝料の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、携帯電話利用料金の請求内容については、当該携帯電話会社と直接交渉するよう伝えている。 ・ 携帯電話会社への新たなクレジットカード番号の通知は、当行のカード規定に基づいて行われたものである。Aさんは、当該規定に同意した上でクレジット

	カードを貸与されており、当行の対応に問題はなかった。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 <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7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、本件紛争について、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	30年度(あ)第5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契約取消要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した金銭信託の契約の取消しを求める。 ・ 私は、定期預金の満期手続及び普通預金口座の開設のためB銀行を訪れたところ、B銀行担当者から金利が良いと本件商品を勧誘され、言われるがまま購入するに至った。 ・ 帰宅後に本件商品に係る資料を確認したところ、本件商品に元本割れリスクがあることが判明したので、B銀行担当者に契約の取消しを申し出た。 ・ 私は、B銀行担当者から、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受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を紹介したところ、Aさんが購入を希望したため、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、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、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	【申立受理→あっせん打ち切り】 <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8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、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時の説明内容について、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	30年度(あ)第14号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた住宅ローンに係る債務免除要求

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銀行との間で締結した住宅ローン契約を解約するとともに、本件ローン契約以前に相手方と契約していた住宅ローン(本件ローン契約にて借換え)の残債の免除を求める。 ・ 私は、リフォーム業者を通じて住宅リフォーム資金の借入申込みをしたが、既存の住宅ローンの借換えとして扱われてしまった。 ・ 本件ローン契約時点において、悪性の腫瘍との確定診断を受けたことをB銀行担当者に伝えており、既存の住宅ローン契約に附帯していた団体信用生命保険が適用されるべきであったにもかかわらず、B銀行担当者はそのような説明や対応をしてくれなかった。 ・ B銀行担当者に、本件ローン契約に附帯する団体信用生命保険の告知書について、告知書を記載した時点では上記診断結果を受けていなかったことからその旨告知をしていないが問題ないかを確認したところ、問題ないとの回答であった。 ・ 本件ローン契約後、本件ローン契約に附帯する団体信用生命保険については、告知義務違反として保険契約が解除されてしまった。 ・ 私は、B銀行担当者から、既存の住宅ローンに附帯していた団体信用生命保険が本件ローン契約により消滅すること及び本件ローン契約に附帯する団体信用生命保険についての説明を一切受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、リフォーム業者を通じて本件ローン契約を受け付けた。 ・ 本件ローンの申込書は、既存の住宅ローンの残債務にリフォーム資金を加えた借換えでの申込みとなっていた。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、既存の住宅ローンに附帯した団体信用生命保険は借換えをしても継続されるといった誤解を与える説明はしていない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、告知書の内容に間違いのないことを確認しており、対応に問題はなかったと判断している。 ・ Aさんは、生命保険会社から告知義務違反の決定を受け、団体信用生命保険を解除されており、当行として対応することはできない。
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30年8月21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ローン申込み時の経緯等について、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、平成30年8月21日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第19号
申立ての概要	説明不十分で購入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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外国債券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、執拗に本件商品を勧誘され購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから既保有債売却後の資産運用相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、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、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売方法に問題はないと認識している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の商品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→事情聴取前に申立取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理したが、事情聴取実施前に、Aさんからあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成30年7月23日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第20号
申立ての概要	インターネットバンキングによる不正送金に係る損害補償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行にある私名義の口座から、インターネットバンキングにより不正送金が行われた。B銀行からは、私の過失に基づき判断したという補償金額の提示を受けたが、その補償割合に納得できない。 ・ 私は、パソコンのセキュリティ対策をしており、過失はほとんどないことから、満額を補償するべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、ホームページ上でインターネットバンキングのログインパスワード等をパソコン内に保存すること等を禁止事項として掲載している。 ・ Aさんは、パソコン内にインターネットバンキングのパスワードを保存していたことを認めており、Aさんに過失があったと判断した。 ・ 当行は、Aさんに対し、当該過失に基づいた補償金額を提示しており、これ以上の対応は致しかねる。
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、本あっせん手続において、第三者による不正アクセス及び不正送金の具体的方法、Aさんがパソコン上にパスワードを保存していた事実、及びかかる事実が不正アクセス及び不正送金にどの程度寄与しているのか(Aさんの過失の有無)等について事実を確認することは著しく困難であり、また、仮にAさんの過失の有無等について事実を確認することができたとしても、当該事実を踏まえ補償割合を決めるのはB銀行の経営方針によるところで

	あることから、本件申立ては、業務規程 27 条(あっせん手続きを行わない場合)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 30 年7月 18 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	30年度(あ)第29号
申立ての概要	不適切な対応により発行されなかった受取証書
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銀行との間の金銭消費貸借契約にもとづき支払った利息について、確定申告に必要な資料として、前年度分の領収証を無償で発行するようB銀行担当者に求めたところ、発行出来ない旨の回答があった。 ・ B銀行担当者からは、私が求めている支払利息証明書を発行され、その発行手数料も徴求された。 ・ 私は、確定申告に必要な資料であったことから、致し方なく手数料を支払ったが、B銀行は民法の定めに従い受取証書を発行しなければならないのであるから、B銀行が当該手数料等を返還することを求める。 ・ また、B銀行が、債務者の私に対し、優越的地位を利用して本来支払う必要のない手数料を徴求したことを認識することを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民法でいう受取証書とは弁済の証拠となる文書であり、その形式に制限はなく、取引観念上適切なもので足りるとされ、前年度利息の領収証という形式に拘束される必要はない。 ・ 金銭消費貸借契約時に当行がAさんに対して無償で配付する返済予定表とは、通帳に記載される引き落としの記録と照らし合わせれば、元本及び利息の弁済についての証拠となる文書となることから、Aさんはすでに受取証書を受領しているものとする。 ・ 当行では、前年度利息の領収証を無償で発行するという規定はなく、仮にAさんが返済予定表の再発行を求めれば当行は無償で応じたが、Aさんはあくまで前年度利息の領収証の発行を求めたものである。
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、本件申立ては、受取証書交付義務に関する法律の解釈・適用に関する紛争と解され、Aさんの請求金額からすると、あっせん手続を利用して解決を図るのが適当な紛争と言えるか疑問があり、さらに見解の分かれうる法解釈の問題について、あっせん委員会がいずれかの見解が正当であるとの立場を前提にして解決を図ることは困難であると考えられること、および優越的地位の濫用についてB銀行の取引上の地位が申立人に優越しているかや、B

	<p>銀行の行為が「正常な商慣習に照らして不当」と言えるかの判断が必要となるどころ、その点については上記のとおり、B銀行の受取証書を発行する義務の法解釈の問題に大きく依存するもので必ずしも見解が確立しておらず、あっせん手続で解決することが適当ではないと考えられることから、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、紛争解決手続き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8月9日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	30年度(あ)第30号
申立ての概要	不適切な対応により損害を被った海外送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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 海外に住む三女Cの住宅購入資金の援助をするに当たって、私の妻Dと二女EがB銀行担当者に、税金がかからずに資金を援助する方法について相談したところ、国内の場合は特例があるが海外では適用されないとの回答であった。 ・ しかし、後になって調べたところ、贈与時に税金がかからない相続時精算課税という制度があることを知り、B銀行担当者から誤った情報提供を受けたことがわかった。 ・ 住宅購入資金は三女に送金したが、もし、B銀行担当者に相談した時に、相続時精算課税制度に係る説明を受けていれば、実際に送金した時よりも有利な為替相場で送金できていたことから、その差額の支払いを相手方に求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、DさんとEさんから相続税対策について相談したい旨の意向が示されたことから、説明資料に基づき相続税に関する一般的な情報提供を行った。 ・ 相続時精算課税制度の活用は、一定の範囲で贈与税を非課税にするが、非課税にした分を相続時に相続財産に加算して課税するという意味で納付義務を先送りする方法であって、必ずしも相続財産を圧縮するという効果を生むとはいえず、一般的な相続対策として紹介されるべき手法とは言えないものである。
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、本件申立ては、専門家であるB銀行が誤った情報提供をしたことによってAさんに発生した損害の補てんを求めるものであるところ、金融機関であるB銀行に、Aさんに対して税務上の専門的知識を踏まえた個別具体的なアドバイスを提供する義務があるものとは考えられないことから、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 30 年7月 18 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第37号
申立ての概要	金融債の償還金の存在確認要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に私の金融債の償還金が存在することの確認を求める。 ・ 私は30年以上前にB銀行で本件商品を購入したが、購入した事実を失念していた。 ・ その後、B銀行に本件商品について問い合わせたところ、本件商品は満期後、B銀行における私の預金口座に償還金と利息を入金したが、その数年後にそれらのほぼ全額が払い出されているとの回答が返ってきた。 ・ 私は、預金口座から本件商品の償還金を払い出す等の手続は一切行っていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査を行ったところ、Aさんの主張する本件商品の償還金については、既にほぼ全額払い出されている。
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、本件申立ては、AさんがB銀行に開設していた普通預金について、昭和62年12月頃から昭和63年1月頃までの間における取引履歴の詳細が紛争の核心になるが、この点につ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事実の確認を行うことは著しく困難であることから、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(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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成30年8月6日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第45号
申立ての概要	駐車場代金の支払要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ かつて、B銀行に対し、私の父親が経営していた会社Cの所有する土地を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C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ってもらうこととしていた。 ・ その後、B銀行からの運転資金の融資が減少し、私に非礼な態度を取るようになってきたことから、私はB銀行に駐車場代金を請求したが、支払を拒否された。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C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。

	<ul style="list-style-type: none"> しかし、当行が将来にわたりC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さんと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、C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さん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9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49号
申立ての概要	不適切な対応により紛失された個人情報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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行の不適切な対応により生じた戸籍謄本の紛失に伴う個人情報の漏えいに係る損害の賠償を求める。 私は、相続手続のためB銀行の指示にもとづき、B銀行に戸籍謄本を普通郵便で送付した。 B銀行は私が送付した戸籍謄本を受領し、事務手続を行ったうえで普通郵便により返送したが、私には送達されず戸籍謄本が紛失した。 B銀行は戸籍謄本の紛失を郵便事故としているが、B銀行が普通郵便で返送しなければ戸籍謄本が紛失することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行はAさんの相続手続を行うに当たり、Aさんに対し戸籍謄本の提出を依頼した。 Aさんから戸籍謄本が提出されたため相続手続を行い、戸籍謄本を普通郵便でAさんに返送した。 戸籍謄本の返送に普通郵便を用いたことについては、日本の郵便事情に照らし、個人情報保護法及び当行の個人情報ポリシー上、問題はなかったと認識している。
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、B銀行がAさんに対し戸籍謄本等

	<p>を発送するために普通郵便を利用したことの当否が主要な争点となること、現在の我が国の郵便の運用(戸籍謄本の郵送請求を受けた本籍地の自治体が普通郵便で戸籍謄本を郵送することが認められている事例)等を考慮すれば、その当否は、B銀行の業務方針にかかわる事項であり、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 9 月 10 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	30年度(あ)第51号
申立ての概要	一方的に終了させられた住宅ローンと組み合わせた貸越サービス契約に係る損害賠償請求等
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行との間で住宅ローン契約を締結した際に、終了日を2030年とする住宅ローンと組み合わせた貸越サービスも併せて申し込んだが、B銀行から、本件契約を一方的に終了させられた。 B銀行から、根抵当の登録免許税については本件契約未経過分に当たる一定金額の返還を受けたが、納得できない。よって、本件契約の債務不履行として、申込時にかかった根抵当の登録免許税や司法書士手続費用、火災保険料等の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、行内システムの大規模改修に伴い、本件契約のサービス提供を終了することとした。 当行は、Aさんに対して、根抵当の登録免許税について本件契約未経過分に当たる一定金額を既に返還しており、また、Aさんが本件ローンを完済した際には、根抵当権の登録抹消費用を負担するとの案を提案したが、Aさんが納得しなかった。 当行は、火災保険料について、本件ローンに関係なく、Aさんが従前からサービスを享受していると判断しており、負担は致しかねる。
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、本件申立ては、AさんがB銀行に対し、B銀行がAさんとの間の本件契約のサービス提供を終了したことによって生じたと主張する損害の賠償を請求する事案であるが、B銀行による大規模システム変更に伴う本件契約のサービス提供の終了の当否に関する申立ては、相手方の経営方針ないし取引方針に関する事案又はこれに準ずる事案に該当することから、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 9 月 10 日付けであっせん手続を終了した。

として平成 30 年9月5日付けであっせん手続を終了した。

以 上