

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成30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	29年度(あ)第84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	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、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、私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、私に過失があることを理由に補償を拒否されたが、納得できない。不正に送金された預金の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> AさんにはID及びパスワードの保管状況に過失があるため、補償することはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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10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さんに重大な過失があったとまで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31年2月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第85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	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、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、同サービスを悪用して私の預金が不正に送金されてしまった。 B銀行に補償を求めたところ、私に過失があることを理由に補償を拒否されたが、納得できない。不正に送金された預金の補償を求める。

(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。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんには ID 及びパスワードの保管状況に過失があるため、補償することはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 10 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さんに重大な過失があったとまで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 31 年1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 86 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	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、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、同サービスを悪用して私の預金がC銀行及びD銀行の私名義の口座に不正に送金されてしまった。 ・ 第三者はその後、C銀行及びD銀行のインターネットバンキングサービスにも不正にログインし、私の預金を盗取した。 ・ B銀行に補償を求めたところ、私に過失があることや、同一名義人への送金は補償の対象外であることを理由に補償を拒否されたが、納得できない。不正に送金された預金の補償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件送金は当行のAさんの口座から、C銀行及びD銀行のAさん名義の口座への送金であるため、補償の対象とはならない。C銀行及びD銀行に送金された資金が、その後第三者に送金されたとしても、当行は関知しない。 ・ また、Aさんには ID 及びパスワードの保管状況に過失があるため、補償することはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 10 日、及び8月 23 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さんに重大な過失があったとまではいえないことを指摘するとともに、同一名義口座への送金についての補償免責規定の適用の有無については判断しないとした。 ・ 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31年1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104号
申立ての概要	無断で休眠預金に移された定期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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預け入れた定期預金について、B銀行から何の連絡もなく休眠口座に移行された上に、本件預金の通帳に「お支払い」と印字されたことから、資産運用の機会を失ったことによる損害の賠償を求める。 ・ 私は、本件預金について、通知不要先とするよう求めていたが、その場合に休眠預金への移行も通知されないこと等、具体的な不利益についての詳細な説明を受けていない。 ・ B銀行を往訪し、本件預金について問い合わせたところ、支払済みとの回答であった。しかし、本件預金の払出しを請求した覚えがなかったことから、改めて調査を依頼したところ、休眠預金となっていたことが判明した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、10年間顧客から請求行為がない預金については休眠預金へ移行する取扱いを行っている。 ・ 本件預金は預入後10年間請求行為がなかったことから休眠預金へ移行したが、その後理由は不明だが休眠預金から復活させた。 ・ 復活後、税務処理の関係から再度休眠預金へ移行した。この際に、通常の休眠預金への移行処理と異なる処理を行う必要があったため、通帳に「お支払い」という文言が印字されることとなった。このような取扱いに該当する顧客については、本部から営業店に連絡する体制を取っていたが、その連絡が漏れてしまっていた。その結果、当行担当者が当初「支払済み」と回答してしまったものである。 ・ 当行としては、本件預金について、Aさんから払戻請求を受け、所定の利率を付利した上で払戻しを行っており、また、当行担当者が誤った回答をしたことについては謝罪をしていることから、それ以上の対応をすることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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14日、8月23日及び11月26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、本件預金に係るAさんへの対応及び行内処理についての対応が不十分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31年1月25日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第40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(40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、本件商品は堅実な商品であると紹介され、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。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品に係る説明資料を受け取っていない。
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等により、Aさんの投資意向、保有金融資産、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、本件商品の内容、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>【申立て受理→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11月5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さんの保有金融資産の確認が不十分であり、申込金額の多寡についても配慮す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31年2月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第50号
申立ての概要	不適切な対応で払戻しがされなかった定期預金の損害賠償請求
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"> ・ B銀行は、私名義の定期預金にもかかわらず、本件預金の満期日以降、約21年間にわたってその払戻しに応じなかった。当該期間分の遅延損害金の支払いを求める。 ・ 私は、姉Cに本件預金の証書・印鑑を預け、私の代理で満期継続手続を依頼したが、その後、Cから証書・印鑑が返却されなかった。 ・ Cに証書・印鑑を返却してもらえなかったことから、私は本件預金の払戻しをするため、何度もB銀行に対し、証書の再発行及び改印の手続を依頼したが、B銀行は対

	<p>応してくれなかった。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから、本件預金の原資は父親が出捐しておりAさんの払戻しに対応した場合には当行を訴える旨の通知を受けていたことから、Aさんに本件預金の払戻しを行った場合にはトラブルが生じる可能性が高いと判断し、Aさんに対して、Cさんと共に払戻し手続を行うよう、一貫して依頼していた。 ・ 満期日から数年経過後、当行担当者はAさんから証書等の紛失届を受領したが、証書等の再発行及び改印手続までは行わなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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11月5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、本件預金の払戻しに係る対応が不適切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さんに損害賠償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31年1月25日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第82号
申立ての概要	偽造されたデビットカード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"> ・ 私が所持するB銀行のデビットカードが偽造され、海外のATMで不正に使用され被害を被ったことから、不正使用された金額と、実際に補償を受けた金額との差額の支払いを求める。 ・ 私は、海外旅行中に現地のATMで当該デビットカードを使用していた。海外のATMでは利用後の預金残高の表示がなく、またB銀行から、当該デビットカードの利用状況に係る通知等が一切なかったことから、残高不足となるまで本件不正取引に気が付かなかった。 ・ 私は、B銀行に対して、本件不正取引に係る被害を申し出たところ、B銀行から被害金額の一部補てんを受けた。しかし、私は被害申出から一定期間前までの取引額までしか補償を受けられないというB銀行の補償制度に納得ができない。 ・ 私は、B銀行担当者から、当該デビットカードの商品内容について説明を受けていたが、当該デビットカードの利用状況に係る通知サービスの存在や不正使用被害時の補償条件等については、一切説明を受けていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから当該デビットカードの不正使用被害の申し出を受け、本件ATM取引について調査したところ、第三者による偽造、不正使用であると判断した。 ・ このため、当行は、当行規定の補償制度等により、Aさんが被った被害金額の一部を補てんしており、当行の補償制度の条件に納得できないとするAさんの申出に応じ

	<p>ることはできない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんからの本件不正取引に係る被害申出を受理した後、直ちに補償手続をすすめており、補償手続の実施方法に問題はないものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて当該デビットカードの商品内容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。なお、当行担当者は、Aさんに対し、当該デビットカードの利用状況に係る通知サービスの案内をしたが、Aさんは申し込まなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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31年1月22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116号
申立ての概要	説明不十分で契約させられたアパートローン及びフリーローンに係る契約内容の変更請求
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"> ・ 私はB銀行に借換えの融資相談をしたところ、不動産の担保がないと借換えはできないとの回答があり、B銀行担当者から紹介された不動産業者からマンションの購入を勧められたが、希望に沿わなかったため、自ら物件を探すことにした。 ・ その後、自ら選んだマンション1室を購入しローンを組んだが、実際に必要であった金額以上の額を借りることとなったうえに、ローン契約は1つとなると認識していたが、複数の契約となり不満である。 ・ また、本件契約は住宅ローンであると思っていたが、投資用マンション用のローンになっており、不満である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんから借換えの相談を受け、その検討のなかで、Aさんが不動産を取得して担保とすることを決断したものである。 ・ 当行担当者は、Aさんへ複数のローン契約になることを含め融資内容を十分に説明した。また、Aさんは、本件各契約による借換えにより、既に4年以上にわたって希望していた借換への効果(月額返済額の減額)を享受している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</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銀行に対して金銭消費貸借契約において合意した契約内容の変更を求めるものであると理解することができるが、Aさんが求める契約内容の変更についてB銀行が応じるかどうかはB銀行の経営方針に関する事項であり、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当ではないというべきであることから、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31年1月8日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	30年度(あ)第127号
申立ての概要	不十分な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
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銀行に預入していた母である被相続人Cの定期預金が、私の姉であるDによって払い戻された。 ・ B銀行は、十分な確認手続を行うことなく、本件預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、所定の確認手続を行った上で、本件預金の払戻しに応じているため、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>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、DがCの生前に定期預金を解約して普通預金に振り替えた上で払戻しを受けたとの主張のもと、B銀行には定期預金の解約に応じたことについて落ち度があるとして、定期預金解約金相当額の支払を求める事案であるところ、その経緯等につき事実の確認をすることは著しく困難であるから、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31年2月5日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第128号
申立ての概要	不適切な対応で払戻しがされなかった預金の払戻し請求
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銀行にある私名義の預金の払戻しに、B銀行が応じることを求める。 ・ 私は、夫Cからの財産分与として夫名義の預金の半額を私名義の預金口座に移した。その後、本件預金の払戻しをしようとしたがB銀行が応じてくれなかった。
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、Cさんが付き合いのある税理士の依頼によりAさんの口座を開設したうえで、Cさんの口座から当該口座に預金を振替てもらいたい旨の申出を受けた。 ・ 当行担当者は普段からAさんがCさんの通帳や印鑑を所持し、管理を委ねられていると認識していたため、当該申出に応じた。 ・ その後、Cさんから、当該取引はAさんが勝手に行ったものであるとして払戻しに応じないよう要請があった。また、Cさんの弁護士からも同様の通知を受領したことから、当該預金について支払停止措置を講じたものである。

あっせん 手続の結果	<p>【適格性審査前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 31 年1月 16 日付けであっせん手続を終了した。
---------------	---

事案番号	30 年度(あ)第 129 号
申立ての概要	相続預金の払戻要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 亡妻がB銀行に預け入れた預金の払戻しを求める。 ・ 私が、B銀行に対し、本件預金の払戻しを求めたが、法定相続人を確認するために必要な戸籍謄本等の提出を求められ、応じなかったところ払戻しを拒否された。 ・ B銀行の対応について法的根拠を求めたが、適切な回答を得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"> ・ 当行は、Aさんの亡妻の相続に関して、亡妻の法定相続人を確認の上、然るべき手続を行う用意があるが、亡妻の法定相続人の確認にAさんの協力が得られない状況において、Aさんが希望する亡妻の払戻し請求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、金融機関が、預金の相続(払戻し)の手続において、遺言書、遺産分割協議書又は調停調書若しくは審判書がない場合には、法定相続人の範囲を確認するために必要な被相続人の戸籍謄本等や、相続人全員の意思を確認するために必要な相続人全員の署名押印がある書面及び相続人全員の印鑑証明書等の提出を求めることは一般的な取扱いであるところ、B銀行においてもかかる書面の提出を求めることは、B銀行の取引方針に関する事柄であることから、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 31 年2月 14 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30 年度(あ)第 130 号
申立ての概要	ATMによる預金払戻しの際に不明となった現金の返還要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 預金払戻しの際に不明になった現金の再調査を実施し、当該金額の返還を求める。 ・ 私はB銀行のATMにて払戻しを行ったが、後になって現金が不足していることが判明した。 ・ B銀行に、ATMの調査及び不足分の支払を要求したが、機械の異常は認められないとの回答があり、不足分の支払について対応してくれなかった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんが当行ATMにて払戻しを行ったが、Aさんが要求する払戻金額のとおり適切な処理が行われていた。 ・ Aさんの要求により調査および当行ATMの点検を実施したが、問題はなかったことから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	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件については、B銀行のATMから、Aさんが要求した払戻金額どおりの現金を受領したかどうかに関する事実確認が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることから、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 31 年2月 14 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第132号
申立ての概要	不適切な対応により取引停止となった預金の払戻請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、私名義の普通預金口座の取引停止措置を終了し、預金の払戻しを求める。 ・ B銀行は、本件預金口座を第三者に利用させている疑いがあるとして、取引停止措置をとったが、私が第三者に本件預金口座を利用させた事実はない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんではない第三者が本件預金口座を利用していることを確認している。 ・ 当行はAさんが本件預金口座を第三者に利用させていることについて疑義が解消していないことから、取引停止措置を継続している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、B銀行が、口座取引規定に基づき、Aさんの口座の取引停止措置を行ったことについて、その当否が主要な争点となること、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いうべきであることから、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 31 年2月 25 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第141号
申立ての概要	説明不十分で支払わされた投資用マンションローンに係る繰上返済手数料の返還要求
申立人の属性	個人(30歳台)

<p>申立人(Aさん) の 申 立 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行との間で締結した投資用マンションローンについて、B銀行担当者に対し、繰上返済手数料の免除や減額ができるかどうかを確認したところ、その時の状況によるとの説明を受けていた。 ・ 本件ローンの借入金により取得した物件の売却が決定し、本件ローンを繰上返済する際に繰上返済手数料について問い合わせたところ、免除や減額はできないとの回答であった。 ・ 物件の売買契約が成立していたこともあり、私は仕方なく本件ローンの繰上返済手数料を支払って繰上返済をしたが、B銀行担当者から上記の回答を受けていたことから、支払った繰上返済手数料の返還を求める。
<p>相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件ローン締結時に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、説明方法に問題はなかったものと考えている。 ・ 当行担当者が、Aさんに対し、繰上返済手数料の免除や減額について、その時の状況によるといった回答をした事実はない。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ての争点は、AさんとB銀行との間に繰上返済手数料を免除もしくは減額する旨の合意又はそれらを検討する旨の合意が存在したか否かであると考えられるところ、Aさんの主張が全て真実であると仮定したとしても、本件ローン締結時に繰上返済手数料を免除もしくは減額する旨の合意又はそれらを検討する旨の合意があったものと解釈することはできないことから、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 31 年3月7日付けであっせん手続を終了した。

<p>事 案 番 号</p>	<p>30 年度(あ)第 142 号</p>
<p>申 立 て の 概 要</p>	<p>盗難にあったキャッシュカードの再発行手数料返還請求</p>
<p>申 立 人 の 属 性</p>	<p>個人(60 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の 申 立 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は財布のスリ被害にあい、キャッシュカードを盗まれた。 ・ 私は、B銀行へ盗難被害の申告を行い、キャッシュカードの再発行手数料の免除を求めたが、これに応じてもらえなかった。 ・ 盗難という不可抗力により被った損害であることから、私はB銀行に本件手数料の返還を求める。
<p>相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 盗難によって喪失したキャッシュカードの再発行時に本件手数料を免除するか否かは経営方針にかかわる事項である。 ・ 当行が本件手数料を受領することについて、なんらの違法性はない。
<p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p>	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、盗難によって喪失したキャッシュカードを再発

	<p>行してもらった場合に、再発行手数料を免除すべきかが争点となるが、キャッシュカードの再発行手数料を免除するかどうかは、もっぱらB銀行の取引方針に関する事項であり、紛争解決手続を実施することは不相当であることから、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31年3月25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149号
申立ての概要	不十分な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
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銀行に預入していた被相続人Cの預金が、Cの生前から死亡後にかけてCの妻であるDによって払い戻された。 ・ B銀行は、本来行うべきCからの委任状の受領も行わず、十分な確認手続を行わないまま本件預金の払戻しに応じたものであるため、払い戻された預金のうち、私の相続分に相当する金額の賠償を求めます。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、所定の確認手続を行った上で、本件預金の払戻しに応じているため、Aさんの要求に応じることはできません。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、①預金の払戻しに関してCさんとB銀行との間でいかなる合意があったか、②払戻しをしたDさんに払戻権限があったか、③Dさんに払戻権限がなかったとしても債権の準占有者に対する弁済として有効にならないか等の論点を検討しなければならないが、これらの論点について判断するには、Dさんや払戻し手続を行ったB銀行担当者を含む多数の関係者から事情を聴取する必要があるうえ、十分な証拠により事実の確認をする必要があるが、これらは著しく困難であるから、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31年3月20日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	30年度(あ)第150号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた株式及びゴルフ会員権に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の勧誘により購入したB銀行株式及びゴルフ会員権に係る損害の賠償を求めます。 ・ 当社は、B銀行担当者から、B銀行株式及びゴルフ会員権の勧誘を受け、これらを

	<p>購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行株式については、当社が売却の意向を示したところ、B銀行担当者から売却しないよう説得され、結果として株価が下落し、損失が発生した。 ・ ゴルフ会員権については、ゴルフ場が経営不振となり、損失が発生した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ A社の主張については、株式及びゴルフ会員権の購入及び継続保有はA社の投資判断であり、かつ購入は約 30 年も前のことであり事実関係の確認が困難であることから、当行はA社の要求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、A社が指摘するB銀行担当者の行為から長期間が経過した後申し立てられていることから、文書や関係者の事情聴取による核心事実の確認が著しく困難であると見込まれること、また本件はB銀行株式及びゴルフ会員権に関するものであり、銀行業務等に係わらない事案といえることから、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31年3月28日付けであっせん手続を終了した。

以 上