

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第111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(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入をしていた亡祖母C(被相続人)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、意識不明で入院中のCの医療費等の支払に要するとして、B銀行において、Cの委任状等を要する金額を超えない範囲で、数十回にわたり払戻しを行い、結果的に預金の大半が払い戻された。 ・ B銀行はDの払戻し権限の有無を十分に確認せずに本件預金の払戻しに応じたのであるから、私は、Cの唯一の相続人として、B銀行に対し不正に払い戻された預金相当額の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Dさんから意識不明で入院中のCさんの医療費等の支払に要すると聞き、Cさんからの委任状等はなかったものの、Cさんが当行の馴染みの顧客であること、また以前、Cさんから紹介されてDさんは面識があったこと等を総合的に勘案し、DさんにCさんの口座から出金する権限があるものと判断して払戻しに応じた。 ・ しかし、本件出金の記録について事後的に検証すると、Dさんへの払戻しに関わる授權の有無、また、払い戻された金額全ての用途において、疑わしい点が多いと認識している。
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、2019年5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、DさんにCさんの口座からの払戻し権限があるか否かの確認方法には大いに問題があり、Cさん、Aさん又は入院先の病院に確認すべきであった旨を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し、不正に払い戻された金額の一部を解決金として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。 ・ 2019年8月20日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	平成30年度(あ)第125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等に係る損害賠償請求
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"> ・ B銀行で締結した借入金利息返戻特約付き住宅ローン契約について、担当者の説明に重大な落ち度があったので、今後発生する利息返戻金の不足額の補てん、又は住宅ローン契約を中途解約し、解約時に発生する諸費用額の全額負担を求める。 ・ 私は、普通預金口座に借入残高以上の預金残高があれば、住宅ローン契約で支払った借入利息が全額キャッシュバックされ、実質金利0%になるという本件商品の特色に魅力を感じ、契約を検討した。 ・ 本件商品のパンフレットにも「実質金利0%もありえる」と記載されており、B銀行担当者には0%が達成できない例外ケースについて何度も確認したにもかかわらず、契約後に実際に発生した0%が達成できないケースについての説明はなかった。 ・ 私は、これまで他行で本件商品よりも格段に金利の低い住宅ローンを借りていたが、実質金利0%ということで借り換えた。事前に例外ケースについて十分な説明を受けていれば、高い諸経費を支払ってまで本件商品に借り換えることはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件商品では、借入利息は月割りで計算するのに対し、キャッシュバック額は日割り計算に基づいて算出されることから、後者に年数千円程度の不足が生じるケースがあり、こうした例外ケースについて、当行担当者が十分な説明を行っていなかったことは事実である。 ・ 本件商品において実質金利が0%になるためには、上記の不足分を普通預金の利息によりカバーする必要があるが、預金利率がかなり低い現状では、借入額を大幅に上回る多額の預金が必要であり、Aさんにはこの点についてもきちんと説明すべきであったと認識している。
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、2019年4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、Aさんに対する商品説明が十分でなかったこと、また、実質金利0%が容易に達成できるとの誤解を招くパンフレットの記載内容に問題がなかったとは言い難いことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し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。 ・ 2019年8月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第138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より適用されなくなった住宅借入金等特別控除額の支払い要求等
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"> ・他の金融機関からB銀行に借換えした住宅ローンについて、適用されなくなった住宅借入金等特別控除額の支払い、または、本件ローンを妻Cとのペアローンに変更することを求める。 ・私は、Cとの連帯債務で他の金融機関から住宅ローンを借りていたが、B銀行の住宅ローンが金利等の条件面で魅力的だったことから、借り換えることにした。 ・本件ローン契約締結後、本件ローンが私の単独債務となっていることが判明し、Cが住宅借入金等特別控除の適用が受けられなくなってしまった。 ・本件ローンの契約に至る過程において、B銀行担当者から、Cが住宅借入金等特別控除を受けるためにはペアローンで借入れする必要がある旨の説明は一切受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから借換への相談を受け、本件ローンの条件面、商品説明等を行ったところ、Aさんが本件ローンに興味を示し申込みに至った。 ・当行担当者は、本件ローンには連帯債務の取扱いがないこと、借換前と同じように住宅借入金等特別控除の適用を受けるには、AさんとCさんのペアローンでの借入をする必要があることについて説明をしておき、その上でAさんは自身の判断で単独で本件ローンを申し込んでいる。
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、2019年5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、ペアローンに係る説明が十分であったか疑問が残ることを指摘した。 ・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。 ・2019年7月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第139号
申立ての概要	口座開設キャンペーン時の不適切な対応により発生した費用等の支払要求
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"> ・私は、B銀行のグループ会社C社のカード会員が、B銀行に口座を開設すればポイントをもらえるというキャンペーンを知り、B銀行に問い合わせたところ、誤

	<p>った説明を受け、同グループの企業2社(C社、D社)の窓口をたらい回しにされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、キャンペーンサイトにはポイント獲得用のバナーが表示されておらず、表示は後日になるとの案内もされていなかった。B銀行のカスタマーセンターに電話照会したところ、B銀行主催のキャンペーンではないためC社かD社に照会するようにと誤った案内をされた。 ・ ポイントは、その後を受け取っているが、これらの対応のために要した時間により得られたであろう収入相当額の支払を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本キャンペーンは当行とC社との共同企画であるが、当行が主催のキャンペーンである。 ・ 特典ポイント受取りのためのバナーは受取期間開始日から表示される仕様であり、その趣旨で「受取期間」を掲載していた。 ・ 電話対応した当行担当者は、本キャンペーンは当行主催ではないと誤信し、誤った案内をしてしまった。 ・ 当行担当者の対応が不適切であった点、また、当行行員への周知が不徹底であった点を真摯に受け止め、Aさんには複数回謝罪している。
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、2019年5月14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、Aさんには本人が主張するような経済的損失は認めがたいものの、B銀行には、銀行が行うべき業務遂行のレベルに達していない点として、銀行主催のキャンペーンの内容が顧客と接する行員にきちんと伝わっていないこと、また、顧客にとってポイント獲得手続の表示が分かりにくいこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年7月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第162号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て債券の損失補てん要求
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銀行で豪ドル建て債券を購入した際に、B銀行担当者から「予約期間中でも、予約後はキャンセルは一切できない」との誤った説明を受け、解約できなかったことから、これにより満期償還時に被った損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品と同種の債券や豪ドルでの運用経験がある。本件商品の予約から約定までの間に、豪ドル相場は100円を超える円安となったが、これまでの

	<p>経験から、100 円を超えると円高基調に反転するリスクが高まると考えていたので、キャンセル可能であると分かっていたらキャンセルしていた。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、Aさんに「予約後はキャンセルができない」と誤った説明をしたことは事実である。 ・ 本件商品の予約期間中、Aさんからはキャンセルの意向が示されていなかったが、当行担当者が誤った説明をしなければ解約する意向があったかについての判断はあっせん委員会に委ねたい。
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、2019 年6月14 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さんの説明は一定程度理解できることを指摘した。 ・ 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。 ・ 2019 年9月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成 30 年度(あ)第 172 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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の紹介でC証券会社から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、これまでにB銀行から購入した投資信託による損失を回復するため、その方策をB銀行担当者に相談した。その際、これ以上リスクの高い商品は希望しない旨を伝えたが、B銀行支店長及び担当者から利回りの良い商品であり、投資信託とは異なり債券であるから問題ないと言われ、C社を紹介され、本件仕組債を購入した。 ・ 私とC社との面談はB銀行の支店で行われ、B銀行支店長が常に同席しており、また、B銀行支店長及び担当者からの強い勧めがなけ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さんから保有投資信託の運用成績が芳しくないこと等から、他の運用手段を提案するよう依頼を受け、C社への紹介を提案したところ、Aさんが同意したことから、同社を紹介するに至った。 ・ 当行担当者は、C社の紹介に先立ち、Aさんからの聴取等により、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、C社の紹介に問題はなかったと判断している。 ・ 本件商品の勧誘・販売等を行ったのはC社であり、当行支店長及び担当者はAさんに対し、本件商品の勧誘や具体的な説明は一切行っていない。したがっ

	て、損失補てんの責は当行にはないものと理解している。
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、2019年7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、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	平成30年度(あ)第174号
申立ての概要	不適切な対応により円貨で償還された外貨建て債券に係る損害賠償請求
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"> ・ B銀行で購入した外貨建て債券について、B銀行の無責任な対応によって一方的に円貨に転換されたことから損害の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を紹介され、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、償還時には償還金を外貨で受領したいと伝えていたにもかかわらず、結果として円貨に転換されてしまった。 ・ 本件商品の購入後、私は海外赴任することとなり、B銀行担当者からの電話とDMによる連絡には応答できなかったが、海外にいてもメールは通じており、B銀行担当者は、本件商品償還時における受取方法に係る連絡をメールでもすべきであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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ことから、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、償還時の受取方法について説明を行い、Aさんが自身で償還時までには別途選択することとしていた。なお、本件商品購入時に、Aさんから償還金を外貨で受領したいとの発言はなかった。 ・ 当行担当者は、償還日前にAさんに対して複数回連絡を試みたが、結局連絡が付かず、本件商品の償還金は約款の定めに従い円貨に転換された。当行担当者は電話や書面の送付により連絡を試みており、その対応について不十分な点はなかったと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんから、海外に赴任することを聞かされておらず、また、Aさんから住所変更届の提出も受けていない。
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、2019年9月25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	平成30年度(あ)第178号
申立ての概要	不適切な対応で支払うこととなった事業資金に係る遅延損害金の免除要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行との間で締結していた金銭消費貸借契約について、元本完済時になって突然、B銀行担当者から本件契約に遅延損害金が発生している旨の説明を受けた。早くから当該説明を受けていたら、その発生を避けることはできたことから、当該遅延損害金の免除を求める。 ・ 当社は、駐車場購入のため本件契約に基づきB銀行から資金を借り入れたが、想定していた駐車場代金が得られず、本件契約の条件変更を複数回行った。なお、本件契約や条件変更については駐車場の管理組合が窓口となってB銀行と交渉していた。 ・ 当社は、最終弁済期日までに完済できず、債務が残ったことから、B銀行と協議したうえで残債務については分割弁済することとなった。 ・ 分割弁済の協議をした際に、B銀行担当者から、本件契約に遅延損害金が発生する旨の説明は一切なかったことから、その発生について認識は全くなかったが、完済時になって突然遅延損害金の支払いを求められた。 ・ もし、残債務の分割弁済に係る協議の際に本件契約に遅延損害金が発生する旨の説明を受けていれば、物件売却等により資金を工面して完済することができ、当該遅延損害金の発生を回避できた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ A社は、本件契約に遅延損害金が発生しているとの認識がなかった旨を主張しているが、本件契約書において遅延損害金に係る事項が規定されている。また、A社は業歴も長い法人であり、これまで数々の商取引、これに付随する契約を行ってきており、返済が遅延すれば当然に損害金が発生すると認識しているというのが一般的な社会通念と言える。 ・ 当行担当者が最終弁済期日以降に残債務の弁済についてA社と協議している間において、本件契約に遅延損害金が発生する旨を説明したことを証する記録はないが、本件契約の弁済が遅延していることについてA社は理解していたはずである。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2019年7月12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、本件契約に係る遅延損害金の説明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社に対して解決金を負担することとし、当該解決金と遅延損害金の一部を相殺するというあっせん案を提示した。

	<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。 ・ 2019年9月19日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第16号
申立ての概要	不当に支払われた借入金利息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"> ・ 私は、B銀行において直接貸出及び信用保証協会保証貸出の2つの手形貸付を受けていた。 ・ 直接貸出と信用保証協会保証貸出について、金利差を設けるべきであるところ、B銀行の事務手続上のミスにより、金利が同レートになってしまっていた。 ・ B銀行は、信用保証協会保証貸出の金利を高く適用したことから、過払い分の利息額の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直接貸出及び信用保証協会保証貸出の適用金利は取引内容等を踏まえて設定したものであり、当行において事務手続上のミスはない。 ・ 手形書換時に、Aさんは手形に署名押印しており、その際に利息計算書も渡していることから、適用金利は適正である。
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、本件はAさんとB銀行において直接貸出及び信用保証協会保証貸出に金利差を設けることについての合意が存在しているか否かが紛争の核心であるが、双方の主張及び証拠書類等によってもこれを確認することは困難な状況にあることから、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2019年7月25日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第23号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく解約された預金の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行に預入していた私名義の定期預金が、私の配偶者であるCによって解約され、C名義の預金に入金された。 ・ 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返還を求める。
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、本件申立てを審理する場合、定期預金の解約払戻しに関してAさんとB銀行との間で本人確認に関するいかなる合意があったか、解約払戻しをしたCさんにその権限があったか、Cさんにその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る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、Cさんや解約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、証拠により事実の確認をすることが著しく困難であるため、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2019年8月22日付けであっせん手続を終了した。
---------------	---

事案番号	令和元年度(あ)第28号
申立ての概要	不適切な対応により不当に支払わされたリフォーム関連資金の損害賠償請求
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、リフォーム業者C社と契約する際、C社の展示場でリフォームローンのパンフレットを配布していたB銀行の融資を受けたが、その後、C社が倒産したことから、他のリフォーム業者と契約して工事を完成させざるを得なかった。これに伴い発生した損害の賠償をB銀行に求める。 私は、B銀行がC社の展示場でパンフレットを配布しており、またC社からもB銀行の紹介を受けたので、B銀行が取引先としてC社を事前審査しているものと信じていた。また、B銀行の融資を受ける際に担当者から「C社の案件で他の人にも融資をしており大丈夫」と言われた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行のリフォームローンのパンフレットは、利用者を特定せず一般向けに配布しているものであり、個人のローン申込みにおいて請負業者の審査を行うこともなく、C社とは与信取引や提携関係もない。 当行は、融資に関連して、AさんからC社の信用力に関する質問を受けた事実はないため、Aさんの要望には応じられない。
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、リフォームローン契約の締結に当たりAさんとB銀行担当者がどのような発言をしたのかに関する事実確認が必要となるが、証拠により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(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2019年8月22日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第29号
申立ての概要	預金口座等の取引明細の開示請求
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、私の亡母Cの預金をめぐる兄弟間の訴訟において、裁判所に対して、B銀行に預入していたC名義の普通預金の取引明細等の写しの提出を求める調査嘱託を申し立てた。 B銀行からは、限定された期間の預金の取引明細についての回答はあったが、詳細の回答やその回答理由を明らかにされなかったため、その回答等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、保管期限内のCさんの取引明細を、すでにAさんに発行している。 Aさんには、裁判所を介さず直接当行に対して調査嘱託に対する回答をするよう求める権利はなく、当行は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、預金口座等の取引明細の有無に関する事実確認が必要となるが、証拠により事実の確認をすることが著しく困難であるため、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2019年9月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第30号
申立ての概要	預金口座等の取引明細の開示請求
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"> 私は、私の亡母Cの預金をめぐる兄弟間の訴訟において、裁判所に対して、B銀行に預入していたC名義の普通預金の取引明細等の写しの提出を求める調査嘱託を申し立てた。 B銀行からは、限定された期間の預金の取引明細についての回答はあったが、詳細の回答やその回答理由を明らかにされなかったため、その回答等を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、保管期限内のCさんの取引明細を、すでにAさんに発行している。 Aさんには、裁判所を介さず直接当行に対して調査嘱託に対する回答をするよう求める権利はなく、当行は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、預金口座等の取引明細の有無に関する事実確認が必要となるが、証拠により事実の確認をすることが著しく困難であるため、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2019年9月2日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第41号
申立ての概要	不正使用されたデビットカードの損害賠償請求
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"> 私が電車内で鞆を抱えて寝ていた際にB銀行が発行したデビットカードが入っている財布を盗まれ、警察に届ける前に第三者に品物を購入されてしまった。 私は、B銀行に対して不正利用の補償申請をしたが拒否された。被害額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんの行為は、カードの管理に関する注意義務が著しく欠けていたと評価せざるをえない。ゆえに、当行の補償規定において補償が行われない場合として定める「故意もしくは過失または法令違反に起因する損害」に該当するため、補償できない。
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、B銀行の「デビットカード盗難補償規定」等に従いB銀行が補償すべきか否かが問題となるが、これについて判断するには、デビットカードが盗取された際の詳しい状況及びデビットカードが不正に使用された際の態様などの詳細な事実の確認が必要となることから、証拠により事実の確認をすることが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2019年9月19日付けであっせん手続を終了した。

以上