

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第52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)の申立内容	<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銀行担当者から特別な顧客にだけ紹介している商品で、購入すれば一定程度の利益が得られる旨の説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託、株式等を購入した経験があった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、償還方法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さんに対し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、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、元本割れリスク、償還方法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、2019年12月24日及び2020年2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さんの保有金融資産及びリスク性資産比率の確認が不十分であったこと、本件商品の商品内容についてAさんが理解できるまでの説明が尽くされてい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。 ・ 2020年6月1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	令和元年度(あ)第84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、本件商品の商品内容、元本割れリスク、本件商品が早期償還となる可能性等について十分な説明を受けていたが、為替が一定水準以下に下落することはないことを強調されて、本件商品を勧誘された。
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、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が、リスク性資産比率や投資経験の詳細については確認していなかった。 ・ 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、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、2020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、B銀行に対して、Aさんのリスク性資産比率の確認をより丁寧に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。 ・ 2020年4月1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89号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した投資信託及び仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 数年前に死亡した父Cが、生前、B銀行に私名義で作成した預金を原資に、私名義で複数の本件商品を購入した。また、私はCからB銀行担当者の指示通りにするよう言われていたため、Cの死亡後もCの意思に従い、私は内容を理解せずにB銀行担当者から言われるままに本件商品を購入した。 ・ 私は、B銀行担当者に私の収入及び保有金融資産を申告しており、B銀行担

	<p>当者は本件商品の原資がCの資産であることを認識していたはずである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から説明を受けたものの、私は取引の主体であるとの認識はなく、経済知識もなかったため、本件商品の仕組み等を理解できなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、これまで当行から複数の本件商品を購入していたCさんからの紹介を受け、Aさんに本件商品を勧誘したところ、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、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。また当行担当者は、Aさんから本件商品の原資がCさんの名義預金であるとの説明を受けたことがない。 ・ 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、2020年2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、本件商品の真の取引者の確認が十分であったとは言い難いこと、Aさんの保有金融資産の確認方法に不十分な点があったことは否め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。 ・ 2020年5月8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90号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及びファンドラップ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銀行で購入した投資信託及びファンドラップ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、投資信託については良い時期に売却できるよう連絡する、ファンドラップについてはリスクの少ない商品だからといった勧誘を受け、勧められるままに購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件各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。また、銀行からは売却時期に係る連絡も受けていない。

<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さんに本件各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、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各商品の内容、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。 ・ 当行担当者がAさんに対し、良い時期に売却できるよう連絡するといった旨の発言をした事実は無い。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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、2020年2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、本件各商品の売却等に係る投資判断は顧客が自己の判断で行うことをAさんに理解してもらえるよう丁寧に対応する必要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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2020年5月15日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>令和元年度(あ)第93号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で契約させられたクレジットカードに係る年会費の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で10年以上前に作成したクレジットカードについて、年会費がかかる説明を受けていないことから、本件カードの契約は錯誤無効であり、これまでに支払った年会費の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件カードの勧誘を受け、年会費がかかる旨の説明がなかったことから、実害がないと考え本件カードの申込みに至った。 ・ その後、最近になって初めて、本件カードに年会費が発生していることを知った。
<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さんに対し本件カードを勧誘したところ、Aさんが作成を希望したため、申込みを受け付けた。 ・ 当行担当者はAさんに対し、所定の資料を用いて本件カードの機能、年会費等について説明を行っている。 ・ 本件カードの年会費の請求については、年1回利用明細を郵送している。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、2020年2月

	<p>18日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、AさんとB銀行に対して、本件紛争を解決するため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。 2020年4月23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101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銀行が、Cの意思確認等を要する金額を超えない範囲で、十数回にわたり払戻しを行い、結果的に預金の半分程度が払い戻された。 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、行内規定に基づき、Cさんの意思確認等を要する金額を超えない範囲であったことからDさんからの払戻しに応じた。 Dさんからの払戻しが複数回続き、当行担当者がDさんに事情を確認したところ、入院中のCさんの医療費等の支払に要し、Cさんが倒れる前に身の回りの世話を託されて通帳及び印鑑を預かっていたと聞き、Cさんの意思確認を依頼したが次回連れてくるからと断られたため、顧客とのトラブルにつながる懸念もあり、今回限りとして払戻しに応じた。 しかし、同日以降も当行の他店でCさんの口座から同じ額(意思確認等を要する金額を超えない範囲)の払戻しが続いた。その後、同額を超える払戻し請求を受けたため、推定相続人であるAさんの家族に連絡したところ、払戻しを認めなかったことから、当行担当者はDさんへの払戻しを拒否した。 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等において、疑わしい点が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、2020年3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、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問題があり、Cさん、Aさん又は入院先の病院にDさんへの預金払戻しの可否を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。

	<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。 ・ 2020年6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136号
申立ての概要	不十分な確認手続で払い戻された預金の返還請求
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"> ・ 私は、B銀行に、私が代表を務める任意団体Cの会計担当者(Dさん)名義の預金口座を保有していたところ、Dさんが私費に流用するために出金を繰り返していたことが分かった。 ・ この不正出金は、Dさんが出金する際に、B銀行において、印鑑照合以外のチェックが何も行われなかった過失によって生じたものである。 ・ B銀行に対して、Dさんによる不正出金分の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、任意団体Cの会計担当者名義の預金口座について届出印の登録を受けている。この任意団体Cの会計担当者がDさんに変更された際、新しい届出印の登録を受けたほか、本人確認資料を用いた本人確認、任意団体Cの名簿原本によるDさんの会計担当者資格を確認済みである。 ・ 当行の規程上、通帳・印鑑の持参、届出人の本人確認、会計担当者であることの確認があれば、預金を払い戻すことに問題はなく、Dさんは、通帳・印鑑を持参して預金の払戻手続を行った。 ・ 当行としては、Dさんの預金の払戻しが任意団体Cの用途以外であることを推察することは困難である。
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、本件紛争の核心が①Dさんが私費に利用する目的で不正に出金したかどうか、及び②Dさんが出金する際に、B銀行においてAさんに対し、出金の意思確認を行うべき具体的な不審事由が存在するかどうか、にあるため、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2020年4月20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140号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた金銭消費貸借契約に係る損害賠償等請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社がC社(申立外)との間で締結しマンションの建築請負工事契約に係る代金の支払いに充てることを目的として、B銀行との間で金銭消費貸借契約を締結し、融資を受けたが、C社はその後破産手続開始決定を受けた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行は、当社がC社の信用を誤信したのに乗じて本件契約を締結したものである。 ・ また、B銀行は、本件契約においてC社に対する杜撰な審査にもとづき融資を実行したことは、誠実義務・説明義務に違反している。 ・ さらに、2回目の融資を実行する直前にB銀行に開設されたC社の口座が仮差押された事実をB銀行が当社に伝えなかったのは、説明義務違反である。 ・ したがって、B銀行に対し、融資金額と同額の損害賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はC社のメインバンクではなく、C社から賃貸マンションの融資案件を紹介されたのは本件が2件目であり、融資の審査も当行の審査基準に準拠し適切に行われた。 ・ C社の口座が仮差押を受けた後に当行がA社に対して2回目の融資を実行したことは認めるが、融資を実行したのは、A社から要請されたからである。 ・ 本件融資は、A社からの要請に応じて実行したものであり、当行に本件契約に関する誠実義務・説明義務違反はないので、申立てには応じられない。
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、A社とB銀行との間の本件契約に関しB銀行の融資態度を問題にするものであり、業務規程 27 条(あっせんを行わない場合)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 2020 年4月 15 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 143 号
申立ての概要	不適切な対応で契約させられた住宅ローンに係る損害賠償請求
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"> ・ 私は、知人Cから不動産投資を勧められ、不動産業者Dからマンションを紹介されて、言われるがまま不動産売買契約を締結し、後日、DにB銀行に連れて行かれて住宅ローンを締結した。 ・ その後、同物件は私が契約した価格よりも大幅に低い価格で売買されているものであることが判明し、Dは不動産詐欺を認めた。 ・ B銀行は不動産価格と比較して明らかに不当な金額を融資したことから、本件住宅ローンについて損害賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、不動産売買契約に一切関与しておらず、当行の住宅ローン手続に瑕疵はない。
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、Aさんに対してなされた不動産投資の勧誘の経緯、不動産売買契約に当たってAさんが受けた説明の内容等、不動産取引に係る事実経過等に関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手

	<p>続においてこれを確認することは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2020年5月11日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第144号
申立ての概要	不正に使用されたキャッシュカードの損害賠償請求
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"> 私は、B銀行のキャッシュカードを詐取され、当該キャッシュカードにより預金を不正に払い戻されてしまった。 私は、B銀行に対して不正使用の補償申請をしたが拒否されたので、被害額の補償を求める。
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て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> Aさんの申立書を受領した後、B銀行から答弁書が提出される前に、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、2020年5月28日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第3号
申立ての概要	ATM機による預金の払い戻しの際に不明となった現金の支払要求
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"> 私は、B銀行のATM機に一定金額を投入したところ、当該金額より少ない金額がATM機の画面に表示されたため、操作を取り消したが、当該表示額しか戻らなかった。投入した金額と返金された額の差額の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、Aさんから当行のATM機を利用して一定額を投入したところ、投入額より少ない金額しか返ってこなかったとの申し出を受け、行内ルールに基づき、本件ATM機の現金を照合し、第三者である専門業者による本件ATMの機内精査を実施したが、金額に相違はなく、Aさんが投入した現金は実際にAさんがATM機から返金を受けた金額である。
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、Aさんが、B銀行のATM機にAさんが主張する金額を投入したかどうかについて、詳細な事実確認をすることが必要となるが、本紛争解決手続においてこれを行うことは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 2020 年6月5日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第5号
申立ての概要	申立人に無断で振込処理された資金の払戻要求
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"> 私は、B銀行に対し、一定額の資金の払戻請求をしたが、本件資金は、B銀行によって私に無断で振込処理が行われたため、払戻しがされなかった。B銀行に対し、同額の払戻を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは、同一の請求について、当行に対し裁判手続を行い、既に確定判決が出て終了している。
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、本件誤振込処理された資金の払戻しを請求したにもかかわらず、B銀行がAさんに払い戻さなかった旨を主張する事案であるが、既に同一の当事者間における同一の請求に係る訴訟が終了したものであるから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項2号(訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2020 年6月5日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第10号
申立ての概要	共同相続人の同意なしに払い戻された相続預金のうち法定相続分相当額の支払要求等
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"> B銀行で共同相続人の同意なしに払い戻した相続預金のうち、法定相続分相当額の支払を求めるとともに、相続人代表に対し、私の同意なしに残高証明書の発行依頼があったことを伝えたのは個人情報保護法違反に当たるので謝罪を求める。 最高裁平成28年12月19日決定によれば、共同相続人の全員の同意がなければ相続預金を払い戻すことはできないはずであり、それにもかかわらず、B銀行は私の同意なしに、相続人代表へ相続預金全額を払い戻してしまったことは違法である。 私の同意なく、B銀行は、私が残高証明書の発行依頼を行ったということを、相続人代表に伝えており、個人情報保護法違反に当たる。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行では、一定額以下の相続預金については、相続人の利便性及び支払の迅速性を重視して便宜的に相続人代表に対し払い戻すこととしている。 当行では、相続人代表から、紛議が生じたときは責任をもって解決する旨の

	<p>書面を徴求していることから、相続人代表に解決してもらうため、当行はAさんから苦情があったことを伝えたもので、個人情報保護法違反には該当しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相続人代表は、相続預金は各相続人に配分する旨の意思を示していたことからすれば、本件は、共同相続人間において解決すべきである。
<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、共同相続人全員の同意なく、B銀行が相続預金を一部の相続人に対して払い戻したことから、Aさんが法定相続分相当額の支払を求める事案であるが、Aさん以外の相続人も参加する場において全体的な解決を図ることが適切であると考えられ、また、その他の点については単にB銀行の謝罪のみを求めるものであることから、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、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 2020 年6月 15 日付けであっせん手続を終了した。

以 上