

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第5号
申立ての概要	不適切な対応で契約させられたアパートローンに係る貸付債務の譲渡・代位弁済処理等の請求
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"> <li>・ B銀行から投資用不動産購入のため融資を受けたが、本件融資はB銀行におけるずさんな融資審査などの不適切な対応により行われたものであることから、本件融資に係る債権の一括譲渡及び代物弁済を行うことによる返済か、返済条件の暫定的な変更を求める。</li> <li>・ 私は、不動産会社C社から投資用不動産の購入を勧められ、購入代金の一部をB銀行から本件融資により借入れた。</li> <li>・ 本件の不動産物件の価額は、実際の相場よりも乖離し、本件不動産からの賃料収入も予定を大きく下回るものであった。また、B銀行は、本件融資の審査もずさんで、C社との間に協力関係があったのではないかと推測され、B銀行の本件融資の実行は不適切なものであった。</li> <li>・ B銀行は、本件不動産の担保評価などを適切に行わないなど、金融機関としてなすべき注意を払わず本件融資を実行したことから、顧客に対する保護義務違反に基づく損害賠償責任を負うべきである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんから投資用不動産購入のための借入れ希望を受けて、本件融資を実行した。</li> <li>・ 当行が契約当事者となるのは融資契約であり、その説明対象も融資契約に関する事項に限られ、取得する不動産物件の投資価値について、説明することはない。</li> <li>・ 本件融資の貸出審査に当たっては、Aさんから必要な書類の提出を受けて行っており、その上で本件融資の契約に至った。</li> <li>・ Aさんの主張する顧客に対する保護義務違反についても、融資取引に係る判例を踏まえた指摘がなされない限りは、損害賠償請求には応じられない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→事情聴取後に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2021年9月27日に事情聴取を実施した。</li> </ul>

(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。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、同日までに提出された証拠書類及び事情聴取の結果からでは、あっせん案の提示が困難であることを踏まえ、Aさんに対し、B銀行における融資先の顧客に対する保護義務の適用や不正融資との主張について、追加補充の書面の提出を行うよう要請した。加えて、Aさんに対し、一般的な本件融資に係る返済条件の変更について、B銀行に対して検討を依頼することを希望するのであれば、申し出るよう伝えた。</li> <li>・ Aさんはこれに応じ、条件変更の検討希望を申出るとともに、後日、追加書面を提出したことから、B銀行は、返済条件の変更審査のために必要となる作業を行ったが、その後、Aさんから、本件不動産の任意売却を行って借入債務を全てB銀行に返済したとして、申立取下書があっせん委員会に提出されたことから、2022年7月19日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>
--	--

事案番号	2021年度(あ)第34号
申立ての概要	アパートローンとの不当な抱合せで契約させられた無担保ローンに係る支払済み利息の返還請求等
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"> <li>・ 私は、B銀行にアパートローンの借入れを申し込んだところ、抱合せで無担保ローンの借入れを強要され、その利息を支払うこととなったことから、既払利息分全額の支払を求める。</li> <li>・ 私にとってB銀行からの本件融資は必要のないものであり、B銀行も不当な抱合せ販売であることを認めているのであるから、B銀行は私が支払った本件融資の支払済み利息全額を返還すべきであるのに、一定期間分しか返還に応じないことは不適切な対応である。</li> <li>・ 私は、B銀行に対して本件融資について複数回にわたり全額繰上げ返済を申し出たが、B銀行からその都度思い止まるよう要請を受けた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんにアパートローン及び本件融資を実行したが、本件融資を強要したことはなく、Aさんの希望に沿って本件融資を実行したものである。</li> <li>・ 当行は、他の事案処理との関係で、本件融資も抱合せ販売に係る解決として一定期間に限定して利息相当額の返還を提案している。</li> <li>・ 当行は、Aさんに繰上げ返済の意向があったにもかかわらず、当行が当該返済を阻害するといった事情はなかった。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年4月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに本件融資を必要とするほどの資金需要があったのか疑問であり、融資を実行するにあたり資金需要を十分に確認すべきであった点を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して解決金を支払うという</li> </ul>

	<p>あっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 2022年7月21日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	2021年度(あ)第40号
申立ての概要	金利スワップ取引に係る損失の補てん要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社がB銀行との間で締結した金利スワップ取引契約に係る損失の補てんを求める。</li> <li>・ 本件契約は、契約当時の社長の配偶者で既に亡くなった常務取締役が社長に代わって締結したものである。契約当時の常務取締役のメモ書き等によると、B銀行担当者の熱心な勧誘により本件契約を締結したようであるが、契約締結に至るこれ以外の経緯は不明である。</li> <li>・ B銀行担当者は、本件契約に関する形式的な書面のやり取りを交わしたのみで、常務取締役は、契約内容の実質的な説明を全く受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行がA社と本件契約を締結したことは事実であるが、30年近く前のことであり、契約締結に至った経緯の詳細を確認することは困難である。</li> <li>・ 一般論ではあるが、本件契約当時は金融商品取引法施行前であり、金融機関の管理態勢は現状と大きく異なる中で、当行は適切に判断して契約締結していると考えているし、不適切であったとする記録や証拠はない。</li> <li>・ 当時、A社の常務取締役は、同社の融資関係を一手に担っていたと思われ、本件契約を全く理解していなかったという主張は受け入れかねる。また、A社は本件契約の前後にも、同種の契約を複数回契約していたという記録が残っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年1月18日及び2022年6月15日にA社とB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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、2022年8月30日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	2021年度(あ)第70号
申立ての概要	特約付き団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローンの借入額相当額の支払い要求等
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"> <li>・ 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、借換え時に特約付き団体信用生命保険(特約付き団信)に加入したと思い契約したが、実際に</li> </ul>

	<p>は一般の団体信用生命保険(一般団信)に加入していた。納得がいかないため、本件住宅ローンの借入額相当額の支払いと精神的苦痛を被ったことによる賠償を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、本件住宅ローン契約を締結後、病気を発症したため、団信の保障内容をB銀行に確認したところ、特約付き団信ではなく、一般団信に加入していたことが発覚し、保険金の支払いを受けることができず、本件住宅ローンの債務が残存することになってしまった。</li> <li>・ 本件住宅ローンへの借換えは、特約付き団信に加入することによって、病気になった際に保障されることに魅力を感じたから行ったものであり、特約付き団信に加入しないのであれば金利メリットも少ないため、借換えすることはなかった。</li> <li>・ 私の妻Cは、本件外の生命保険会社の外交員であることから、団信の加入についてはCに任せていた部分もあったが、B銀行担当者からの説明は必ず私とCで受けていた。</li> </ul>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者が、住宅ローンの借換えを提案したところ、Cさんが借換えによる金利メリットや返済額の低減に興味を示した。本件住宅ローンについては、いずれかの団信に加入することが必須条件であることから、Aさん及びCさんに対し、一般団信や特約付き団信について説明したところ、金利メリットを重視し金利上乘せのない一般団信への加入を希望したことから、特約付き団信ではなく、一般団信への加入による住宅ローンの借換えを受付けるに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさん及びCさんに対して、所定の資料を用いて、一般団信扱いで住宅ローンの借換えをした場合の返済額等を説明したが、特約付き団信に加入した場合の上乗せ金利を加味した返済額については口頭で説明した。</li> <li>・ Aさんが契約していた借換え前の住宅ローンは、段階的に金利が上昇する契約となっていたため、金利上昇が始まろうとしていた段階で、金利の低い本件住宅ローンに借り換えることで支払利息総額を減らすことができる。</li> <li>・ 当行担当者は、本件住宅ローンへの借換えに当たり、Cさんとは複数回の面談を行っているものの、Aさんとは本件住宅ローンの本申込み及び契約書の記入手続以外では会ったことがないと思う。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年5月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、特約の有無によって具体的な返済額がいくら異なることになるのか、口頭では理解が難しいところ、特約付き団信についても書面で明示し、一般団信と比較して説明することが望ましかったこと等を指摘した。</li> <li>・ 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</li> </ul>

	<p>ん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 2022年7月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	2021年度(あ)第76号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失の補てん要求
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"> <li>・ B銀行に紹介されたC証券会社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。</li> <li>・ 私は、B銀行で保有していた保険商品は納得して購入したものであり、継続して保有したかったにもかかわらず、B銀行及びC証券会社から、当該保険を意向に沿わないかたちで中途解約させられ、本件商品を十分な説明なしに購入させられた。</li> <li>・ 私は、本件商品をB銀行の紹介によりC証券会社から購入したことは理解しており、私がC証券会社担当者から、本件商品について説明を受けた際に、B銀行担当者が同席していたが、B銀行担当者は本件商品について説明は行っていない。ただし、B銀行担当者から、本件商品の購入を推奨するような発言があった。</li> <li>・ C証券会社から本件商品を購入する前に、B銀行担当者から本件商品が参照する為替の相場情報に関する資料が交付された。当該書面には、B銀行担当者の手書きで、相場を踏まえ本件商品を現時点で購入した方が良いとほのめかす記述がなされていた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんが幅広い商品ラインアップから商品を選択したいとの意向を示されていたことから、所定の書面によりAさんの同意を得た上で、C証券会社を紹介するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、C証券会社担当者が本件商品の説明をする際に同席していたが、本件商品に関する勧誘や説明は行っておらず、購入を推奨するような発言もしていない。</li> <li>・ 当行担当者は、C証券会社担当者による販売に先立って、Aさんに対し、本件商品が参照する為替の相場情報を提供しているが、これはAさんからの要求に応じて行ったものであり、客観的情報を記載したに過ぎず、本件商品の購入を勧める意図はない。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんから保険を解約したい旨の意向が示された際に、解約控除等の費用がかかることから、中途解約は勧められない旨の説明を行っている。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年5月17日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行担当者がAさんに交付した資料には、本件商品が参照する為替相場が「1年の中で最も円高になっております」と赤字で手書きされていること等からすると、保有していた保険商品を解約し、本件商品を購入することを推奨されているとAさんが受け取ってもやむを得ないことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2022年8月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
---------------	---

事案番号	2021年度(あ)第79号
申立ての概要	提携住宅ローン契約の誤手続により負担させられた費用の一部補てん要求
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"> <li>・ 私たち夫婦は、B銀行の提携先不動産業者(C社)を通じてB銀行の住宅ローンを申し込むに当たり、税制上のメリットを受けるためにペアローンによることを希望したが、B銀行とC社との間の確認が不十分であったことが原因で夫の単独ローンの契約になってしまったことが判明した。当初の希望通りのペアローンと同等のメリットを享受するための登記の変更に要した費用等の補てんを求める。</li> <li>・ B銀行は、私たちがどのような契約形態を希望しているかの確認を、C社の担当者に対して行っているが、本件住宅ローンの申込人である私たちに対して行っていれば、このような誤りは防げたはずである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんらに対し、本件住宅ローンの契約内容を含めて、複数回にわたって確認した上で融資を実行している。当行に対しAさんらから、ペアローンを希望する申し出や、ペアローン希望を当行が認識できる書類等の提出はなかったことから、当行がAさんらのペアローン希望を認識することは困難であった。</li> <li>・ 当行は、本件住宅ローン契約後、ペアローンと同等のメリットが得られる契約変更を行うこととなったが、登記費用については、手続き前にAさんらの全額負担となることについて了承を得た上でAさんらの希望に沿った対応をとったものである。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんらの申立てを「適格性あり」として受理し、2022年5月10日、AさんらとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、B銀行が仮審査時の申込みを受け付けた際に、Aさんらに直接確認することなく、C社の担当者への確認のみによって</li> </ul>

	<p>単独ローンとして契約手続を進めているが、この時点でもう少し慎重な対応が行われていれば、本件紛争の原因となっている当事者の認識の違いを生じさせなかったのではないかと考えられると指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんらに対して解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、Aさんらと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。</li> <li>・ 2022年7月21日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

<b>事案番号</b>	2021年度(あ)第94号
<b>申立ての概要</b>	説明不十分により負担することとなった提携住宅ローン契約の返済予定総額の一部の補てん要求
<b>申立人の属性</b>	個人(40歳台)
<b>申立人(Aさん)の申立内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で締結した住宅ローン契約について、初回の返済額について正確な説明がなかったため、本件融資実行日が後ろ倒しとなり、高い金利による借入りを余儀なくされ、正確な説明による借入れが行われた場合の返済総額よりも多く負担することとなったことから、本件融資による返済総額と正確な説明による借入れが行われた場合の返済総額の差額を損失として、B銀行に対し支払を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行の代理業者C社の担当者から、初回には毎月の返済額の2か月分が預金口座から引き落とされるという説明を受けたことから、当該初回返済資金を確保するために本件融資の実行日を1か月遅らせることとした。</li> <li>・ 実際に初回の返済時に引き落とされた額は、毎月の返済額の2か月分を大きく下回るものであったものの、実行日を1か月遅らせたことに伴い、本件融資に適用される借入金利が上昇したため、本件融資の返済総額が増加した。</li> <li>・ 私は、実際の初回返済額を正確に説明されていれば、それを賄う資金は準備可能な金額であったので、このような誤った説明がなければ、本件融資の実行日を遅らせる必要はなく、返済総額も少なくて済んだ。</li> </ul>
<b>相手方銀行(B銀行)の見解</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ C社の担当者は、Aさんから、住宅購入資金の融資の希望を受けて、本件融資契約に至った。本件融資に当たって、C社の担当者はAさんに対し、借入実行日から初回の返済日までが1か月を超える場合、毎月の返済額に加え、当該1か月を超過した日数分の利息を支払うこととなるため、2か月分の返済予定額を返済用口座に入金しておけば、返済額が不足することはない旨を説明したのであり、初回返済額が毎月の返済額の2か月分であると説明したわけではない。</li> <li>・ C社の担当者は、Aさんに対し、実行日を1か月遅らせた場合には、借入金利が上昇する可能性がある旨、及び借入金利は実行日が属する月になるまで分からない旨をAさんに説明していたものの、Aさんは実行日を1か月遅らせる意</li> </ul>

	向を示し、契約に至ったものである。
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年7月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの関心が初回返済日及び初回返済額、金利上昇による返済総額の増減にあったと思われるところ、AさんとB銀行やC社の間で当該関心事項について十分なコミュニケーションができていないように見受けられるため、ローン取引に関する知識や経験のないAさんに対し、返済総額について客観的なシミュレーションを示すなどして情報提供を行い、顧客の選択機会を確保するといった点から見ると、銀行や住宅ローンを専門とする事業者に期待されるレベルの顧客対応が十分に尽くされていたとはいえないことを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2022年9月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第2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	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行の金融商品仲介により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。</li> <li>・ 当社は、B銀行担当者の提案を受けて、社債の発行により資金を調達したが、特段の用途がなかったため、B銀行に預け入れていたところ、所定の利回りの本件商品を提案されたため、C証券会社から購入するに至った。</li> <li>・ 当社は、社債の償還時期にあわせて本件商品を中途売却する旨をB銀行担当者に伝えていたにもかかわらず、本件商品を中途売却する場合には損失が発生するというリスクの説明をしなかった。</li> <li>・ 当社は、本件商品以外に、仕組債の購入経験はない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、A社から、他行に定期預金を保有しており、当該資金で運用を検討されている旨を聴取したことから、本件商品を提案したところ、A社が興味を示し購入を希望したため、C証券会社が販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、A社からの聴取及び所定の書面により、A社の投資意向、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。</li> <li>・ 当行担当者は、A社に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、中途売却時の元本割れリスク等について十分に説明を行っており、説明内容に問題はな</li> </ul>

	<p>いものと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A社は、本件商品の購入前から、余裕資金を株式で運用するほか、他行から為替連動の仕組債を購入するなど、積極的に運用していた。</li> <li>・ 本件商品の中途売却から、13年以上もの期間を経過しており、既に消滅時効が完成していると考えている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2022年8月31日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第10号
申立ての概要	キャッシュカードにより不正に引き出された預金の補てん要求
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"> <li>・ 私は、電車で帰宅途中に、何者かによってB銀行のキャッシュカードを盗まれ、ATMにおいて預金を不正に引き出されたことから、B銀行に対し被害額の補償を求める。</li> <li>・ 私は、電車内で寝ていたことからキャッシュカードは盗取された可能性が高いと考えているが、警察に受理された被害届は遺失物横領であり、カードが盗難されたとは認められなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行に対して不正利用の補償請求をしたが拒否された。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(預金者保護法)において、補償対象となるのは盗取されたカードの利用による被害についてであるところ、本件では、警察に受理された被害届は遺失物横領であり、カードが盗取されたと認められる証拠がないため、当行は、同法の補償対象外と判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、預金者保護法にもとづき金融機関に対して不正に引き出された損害金の補てんを求めることができるのは、盗取されたキャッシュカードを利用してATMで払戻しが行われた場合であるところ、当委員会には、本件においてAさんのキャッシュカードが盗取されたものかどうかについて調査し、認定し得る権限や機能はなく、本件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等、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2022年7月6日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第11号
申立ての概要	裁判所からの調査嘱託に対する、相手方による口座情報の回答により生じた損害の賠償請求
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"> <li>私がB銀行に開設していた預金口座について、B銀行は裁判所から調査嘱託されていない営業店で開設していた口座情報まで回答しており、私の同意なく個人情報漏えいしたことにより、損害を被ることとなったことから、その賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>裁判所の当行に対する嘱託調査の内容は、特定日における被照会者であるAさんに係る預貯金口座の有無及び、有る場合にはその残高というものであり、営業店の限定はなかった。</li> <li>当行は、全ての営業店について調査を実施し、その結果を裁判所に回答したのであって、Aさんに対し損害賠償義務を負うものではない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員会は、Aさんの申立書の記載内容全体において、本件調査嘱託の嘱託事項が特定の営業店に関するものに限定されていたことを示す事情、及びB銀行による当該調査嘱託に対する回答が違法な個人情報の漏えいに該当すると解される事情は現れていないことから、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8号の規定の定める「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」に該当するものと判断し、「適格性なし」として2022年7月15日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第20号
申立ての概要	説明不十分で支払われた金銭消費貸借契約の違約金の返還請求等
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社がB銀行との間で締結した金銭消費貸借契約においては、当社がB銀行に対し融資手数料を支払う旨が定められているが、当社はこの融資手数料についてB銀行から説明を受けておらず、融資手数料の返還を求める。</li> <li>また、本件契約にはコベナンツ条項が定められているが、本件契約は収益不動産を担保とするものであり、リスク要因のある融資とは異なるので、コベナンツ条項には妥当性がないため、合意の上、解除を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>本件契約の融資手数料とコベナンツ条項についての当行の説明義務違反は存在せず、コベナンツ条項は何ら不合理なものではないため、A社の要求には応じられない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員会は、A社は、B銀行との金銭消費貸借契約において、融資手数料やコベナンツ条項についてB銀行の説明義務違反が存在する旨主張する</li> </ul>

	<p>が、契約証書に融資手数料やコベナント条項が明記されているだけでなく、B銀行はこれらに関する説明義務を十分に尽くしたと主張してA社の上記主張を明確に否定し、他方、A社の上記主張を裏付ける客観的証拠は当事者双方から提出されておらず、また、A社は、融資手数料が公序良俗違反に該当し得る、また、コベナント条項が妥当性を欠くとも主張するが、いずれもB銀行からA社に対する融資の条件に関するものであり、B銀行の融資態度を問題とするものであるから、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(当事者から提出された書面等、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)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認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2022年8月30日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

<b>事案番号</b>	2022年度(あ)第25号
<b>申立ての概要</b>	不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求
<b>申立人の属性</b>	個人(70歳台)
<b>申立人(Aさん)の申立内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、妻CにB銀行を含む複数の金融機関のキャッシュカードを預けていたところ、当該キャッシュカードが盗取され、預金を不正に払い戻されてしまったため、不正に払い戻された預金について補てんを求める。</li> <li>・ 私とCは、不正に気が付き警察に被害届を提出した後、各金融機関に預金の補償の申請手続をしたところ、B銀行のみ補償に応じてもらえなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行から、Cが犯人の申出に従い暗証番号を書いたメモとキャッシュカードが入った封筒をすり替えられてしまったとしても、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(「預金者保護法」)5条3項1号に規定する「重大な過失」が認められるものと判断し、補償の対象外であるとの説明を受けたが、キャッシュカード等は渡したわけではなく、盗取されたものであることから、重大な過失には当たらないと考える。</li> </ul>
<b>相手方銀行(B銀行)の見解</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさん及びCさんから、Cさんがキャッシュカード等を何者かに渡してしまった旨の申出を受け、被害状況を確認し、補償審査を実施したところ、補償しないとの結論に至った。</li> <li>・ Aさんは、本件被害において、キャッシュカード等は犯人を名乗る者に渡したのではなく盗まれたものであることから重大な過失には当たらないと主張しているが、当行は、本件被害が盗取されたキャッシュカードによるものであることを前提とした上で、Aさん及びCさんには、キャッシュカードの暗証番号の管理に重大な過失があったと認定した。</li> <li>・ Aさんは従前よりCさんに暗証番号を伝えていたことにより、本件被害が発生し</li> </ul>

	ていることからすると、当行が暗証番号の管理に重大な過失を認め、補償に応じなかったことは妥当な判断である。
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件は、本件払戻しがAさんの重大な過失(預金者保護法第5条3項1号イ)により行われたか否かが争点となること、当委員会に、Aさんに重大な過失が認められるかどうかを判断するために必要な全ての詳細な事実経過について正確に調査し、認定し得る権限や機能はなく、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2022年9月5日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第26号
申立ての概要	不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求
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"> <li>・ 私と夫Cは、B銀行を含む複数の金融機関のキャッシュカードを盗取され、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ので、不正に払い戻された預金の補てんを求める。</li> <li>・ 私とCは、不正に気が付き警察に被害届を提出した後、各金融機関に預金の補償の申請手続をしたところ、B銀行のみ補償に応じてもらえなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行から、私が犯人の申出に従い暗証番号を書いたメモとキャッシュカードが入った封筒をすり替えられてしまったとしても、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(「預金者保護法」)5条3項1号に規定する「重大な過失」が認められるものと判断し、補償の対象外であるとの説明を受けたが、キャッシュカードは渡したわけではなく、盗取されたものであることから、重大な過失には当たらないと考える。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさん及びCさんから、Aさんがキャッシュカードを何者かに渡してしまった旨の申出を受け、被害状況を確認し、補償審査を実施したところ、補償しないとの結論に至った。</li> <li>・ Aさんは、本件被害において、キャッシュカードは犯人を名乗る者に渡したのではなく盗まれたものであることから重大な過失には当たらないと主張しているが、当行は、本件被害が盗取されたキャッシュカードによるものであることを前提とした上で、Aさん及びCさんには、キャッシュカードの暗証番号の管理に重大な過失があったと認定した。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件は、本件払戻しがAさんの重大な過失(預金者保護</li> </ul>

法第5条3項1号イ)により行われたか否かが争点となるところ、当委員会に、Aさんに重大な過失が認められるかどうかを判断するために必要な全ての詳細な事実経過について正確に調査し、認定し得る権限や機能はなく、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2022年9月5日付けであっせん手続を終了した。

以上