

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022年度第3四半期）

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153号
申立ての概要	不適切な対応で誤登録された個人信用情報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銀行の過誤により、私の個人信用情報が誤登録されたことが原因で住宅ローンの審査が通らず、相場よりも安価であった不動産購入の機会を逸したことによる損害賠償を求める。 ・ 私は、以前、B銀行から住宅ローンを借り入れていたが、借入れ途中で返済方法等を変更し、変更後に同ローンの対象物件を売却して借入れを完済していた。 ・ 私は、その後、新たに不動産を購入するため、他行に借入れの申込みをしたが、すべて断られたので疑問に思い、B銀行に調査を依頼したところ、私の個人信用情報に誤登録があったことが判明した。 ・ 私は、B銀行から損害額について聞かれたので、具体的な金額を回答したが、その全額を求めているわけではない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから個人信用情報についての調査依頼を受け調べたところ、当行からの住宅ローンの借入れに係るAさんの個人信用情報について、当行担当者が誤った変更登録のオペレーションをしていたことが判明し、Aさんの個人信用情報の訂正を行った。 ・ 当行は、誤登録について真摯に反省をし、再発防止策も含めてAさんに謝罪を繰り返したものの、Aさんの了承を得られず、和解金の支払いを打診した。 ・ これに対し、Aさんから当行で支払い可能な額を大きく上回る金額を提示された。 ・ 当行では、今回の誤登録が発生したことを受け、すでにシステム改修を行っている。
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、2021年3月29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、個人信用情報は、そもそも誤登録があつてはならないものであること、誤登録がされていた期間がやや長期にわたってい

(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。

	<p>たこと、Aさんは生活の本拠となる不動産の購入機会を逸したと言えること等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年11月15日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2021年度(あ)第89号
申立ての概要	不十分な確認手続で他の相続人に払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 亡父Cの法定相続人は私と私の妹であるDの二人であるところ、DがC名義の相続預金を全額解約し払い戻しているが、相続人である私は、その払戻し等について同意していないことから、C名義の預金の原状回復を求める。 ・ B銀行は、同行の取扱いとして、一定額以下の相続預金の払戻し請求については、同行指定の簡易な手続による払戻し請求に応じることとしており、本件相続預金のDへの払戻しは問題ないとのことであったが、当該払戻しは、民法909条の2に定められている複数相続人のうちの一人の相続人からの相続預金の払戻し請求を簡易に受け取ることができるとする取扱いを超えるものであって、当該規定に反するものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、葬儀費用や租税等の当面の費用捻出のために、相続預金の一定額を上限として、当行所定の簡易な手続により払戻しを行っている。 ・ 上記手続は、相続紛争の問題がなく、代表相続人の責任で簡易的な手続とする了解のあることを要件としているところ、明らかに相続人間でもめ事が生じているようなケースではこのような簡易な手続は受け付けていないが、当行がDさんの手続を受け付けた際には、そうした事情はうかがわれず、Dさんから必要な書類の提出等を受けて、Dさんに払戻し手続を行った。 ・ 当行は、本手続以降の相続人間の調整は、Dさんの責任において行う旨の書面を徴求しているものの、今回の申立てで、相続人間での調整が難しい状況になっていることを踏まえ、Dさんから本件相続預金に係る資金が返還されることを前提に、原状回復に応じることを考えている。
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さんからの申立てを「適格性あり」として受理し、2022年7月20日、9月21日及び10月21日に、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銀行のDさんへの簡易な手続による本件相続預金の払戻しについて、法定相続人間で争いがあるところ、有効と考えることは難しいと指摘した上で、B銀行が払い出した本件相続預金の原状回復を行い、法定相続人であるAさん及びDさんの間で遺産分割協議が整うまでは本件相続預金の払戻しには応じないとするにより、本件を解決することが適当であるとのあっ

	<p>せん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行は、Dさんに対し払い戻した本件相続預金に係る資金の返還を受け、別段預金に入金したことをあっせん委員会に報告し、結果、Aさん及びB銀行の双方があっせん案を受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 2022年12月16日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第3号
申立ての概要	意向とは異なる仕組債の購入により生じた損失の補てん要求
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"> ・ 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銀行で本件商品①を購入したところ多大な損失が発生したので、B銀行での資産運用取引をやめようと思っていた。 ・ 私は、その後、B銀行担当者から、本件商品②を購入して本件商品①の損失を取り戻しましょう、と執拗に勧誘を受けたため、本件商品②を購入したものの、更に多大な損失が発生した。 ・ 私の家では、主に私の配偶者が資産運用を行っており、私は配偶者とともに、本件商品の内容やリスクについてB銀行担当者から一通りの説明は受けたが、どの程度の損失が発生するかを実感できるまでの説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品①及び②のいずれについても、Aさんの意向を確認した上で提案しており、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方法により、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、解約した場合の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。 ・ 当行担当者は、本件商品①で損失を被ったAさんが良くない印象のまま当行との取引を終えてほしくないとの思いから、本件商品②を提案し、本件商品における為替レート下落について具体的な数値を用いて分かりやすく説明したつもりであったが、Aさんがその数値よりも下がることはないと解釈してしまった可能性はある。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、2022年8月9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①の購入により多大な損失が発生したAさんに対し、当該損失をリカバリーするためとして、本件商品②を積極的に提案しているように見える点について、本件商品②はハイリターンを期待できる一方でハイリスクの商品であり、本件商品②をAさんに提案すること自体

	<p>が適切であるかどうかを慎重に判断すべきであったこと、また、本件商品②の提案に際し、Aさんがリスクを現実のものとして理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年10月21日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第4号
申立ての概要	意向とは異なる仕組債の購入により生じた損失の補てん要求
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"> ・ 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銀行で本件商品①を購入したところ多大な損失が発生したので、B銀行での資産運用取引をやめようと思っていた。 ・ 私は、その後、B銀行担当者から、本件商品②を購入して本件商品①の損失を取り戻しましょう、と執拗に勧誘を受けたため、本件商品②を購入したものの、更に多大な損失が発生した。 ・ 私は、配偶者とともに本件商品の内容やリスクについてB銀行担当者から一通りの説明は受けたが、どの程度の損失が発生するかを実感できるまでの説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件商品①及び②のいずれについても、Aさんの意向を確認した上で提案しており、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方法により、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、解約した場合の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。 ・ 当行担当者は、本件商品①で損失を被ったAさんが良くない印象のまま当行との取引を終えてほしくないとの思いから、本件商品②を提案し、本件商品における為替レートの下落について具体的な数値を用いて分かりやすく説明したつもりであったが、Aさんがその数値よりも下がることはないと解釈してしまった可能性はある。
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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、2022年8月9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①の購入により多大な損失が発生したAさんに対し、当該損失をリカバリーするためとして、本件商品②を積

	<p>極的に提案しているように見える点について、本件商品②はハイリターンを期待できる一方でハイリスクの商品であり、本件商品②をAさんに提案すること自体が適切であるかどうかを慎重に判断すべきであったこと、また、本件商品②の提案に際し、Aさんがリスクを現実のものとして理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年10月21日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022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について、償還により生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を、「今が底でしょう、申込期限が迫っており、購入枠があと一人である」と勧められ、B銀行が提案する商品であれば大丈夫と思い購入するに至った。 ・ 私は、B銀行で保険商品等の購入をしたことがあり、私に良い商品を提案してくれていたため、B銀行を信用していた。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の内容やリスクについて説明を受けたと思うが、理解できていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、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方法により、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や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。 ・ 当行担当者は、Aさんへの本件商品のアフターフォローにおいて、本件商品に損失が発生していることに強い不満を持っている様子であったAさんから厳しい叱責を受け、Aさんから連絡はもういらないと固辞されたとはいえ、十分なアフターフォローが行えていなかったことは認める。
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、2022年8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、双方の主張に隔たりがあるものの、B銀行に対して、Aさんの投資意向の確認が十分に行われたのか疑問が残ること、本件商品に損失

	<p>が発生したことでAさんからアフターフォローは不要であると固辞されたとしても、本件商品が高リスク商品であることを踏まえると、Aさんへのアフターフォローが十分であったとはいえないことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年10月27日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第12号
申立ての概要	意向に沿わない仕組債の購入により生じた損失の補てん要求
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"> ・ B銀行の仲介により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、B銀行担当者から、前任担当者からの引継ぎと挨拶をしたいと言われ、B銀行を訪問したところ、本件商品を執拗に勧誘された。本件商品は難解で説明資料を読んで理解するのも面倒であると断ったが、最終的には根負けして購入してしまった。 ・ 私は、本件商品の内容やリスクについて、証券会社担当者ではなくB銀行担当者から説明をされた後、証券会社を紹介された。 ・ B銀行担当者からは、本件商品はハイリスク商品ではあるが、元本割れリスクの少ない商品であると強調され、その説明を信用して購入してしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、証券会社を紹介し、当該証券会社から本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため、証券会社において販売するに至った。 ・ Aさんに対し、本件商品の説明等を行ったのは証券会社であり、当行担当者は、Aさんに対する説明には同席していない。 ・ もっとも、当行担当者は、Aさんの投資経験や保有金融資産、Aさんの年齢から、金融商品仲介を行うにあたり、投資金額の減額や分散投資の提案等、より丁寧な対応を取るべきであったことは認める。
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、2022年9月15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さんに証券会社を紹介した場合、高リスクな本件商品を勧誘されることが見込まれ、Aさんの属性等を考えると、B銀行においてより慎重な対応が必要であったと考えられること等を指摘した。 ・ 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。

	・ 2022 年 11 月 17 日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------------

事 案 番 号	2022 年度(あ)第 13 号
申立ての概要	住宅ローン繰上げ返済手数料の改定について説明不十分なまま支払った手数料に係る改定前金額との差額分の返還請求
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、B銀行から借り入れていた住宅ローンを他の金融機関に借り換えることとし、B銀行に繰上げ返済を申し込み、当初借入時に提示されていた手数料額よりも高額の手数料額の請求を受けて支払ったが、後からB銀行に問い合わせたところ、手数料額が当初借入時から改定されているとの説明があったため、納得がいかないのので、支払い済の手数料と改定前の手数料との差額の返還を求め。 ・ 私は、本件契約締結時に、手数料が改定される場合があることは認識していたが、B銀行の今回の改定では、改定前の十数倍もの手数料額となっており、常識とかけ離れていると思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、住宅ローンの繰上返済手数料の改定については、顧客にダイレクトメールを発送して周知しており、Aさんにも同様の方法で通知を行っている。 ・ 当行は手数料改定への対応として、ローン一部繰上返済を利用した全額繰上返済手数料の無料化を案内していたが、Aさんは他の金融機関における借換え融資をもって返済することとしていたことから、手数料額の引下げの方法をとることができなかつたため、当該措置を案内しなかつた。 ・ 一般に、顧客が借換え先の金融機関から提案を受けて当行に繰上げ返済の申出をしてきている場合には、当該借換えのメリットの有無を当行において確認することなく手続を進めている。
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、2022 年9月 16 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、消費者にとっての住宅ローン取引の重要性に鑑みると、今回の手数料改定による顧客の不利益の度合いが大きく、B銀行においても苦情が生じる可能性を想定していることなどから、繰上げ返済の申出があった際に手数料の変更に至った経緯などをより丁寧に説明するなど、顧客に寄り添った対応をすべきではなかつたかという点を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して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。 ・ 2022 年 12 月 19 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2022 年度(あ)第 14 号
---------	------------------

申立ての概要	意向に沿わない外貨建MMFの解約により生じた損失の補てん要求
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"> ・ B銀行の金融商品仲介により購入した仕組債が外貨で償還され、当該外貨を証券会社に外貨建MMFで預けていたところ、意図せず円転させられたことで発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、相続預金の一部をB銀行に預けていたところ、B銀行担当者から仕組債を勧められ、B銀行を信頼して購入したところ、外貨で償還され、償還金は外貨建MMFに入金された。 ・ その後、B銀行担当者から、外貨建MMFを外貨のままB銀行に移す提案をされ、私もそれが良いと思い手続を進めてくれるものと思っていたところ、詳しい説明をされることなく、外貨を解約するように言われ、B銀行担当者に言われるままに証券会社に電話をさせられ、手続を進めたところ外貨建MMFが円転されてしまった。 ・ 私は、外貨建MMFの解約手続の進め方に納得がいけないのであり、仕組債販売時のことは問題とはしない。私はB銀行に外貨で移して為替相場の回復を待つつもりであったので、当時の為替相場の状況では絶対に円転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"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、仕組債を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者がAさんのアフターフォローを行ったところ、Aさんから仕組債の償還金である外貨建MMFの運用方法に悩んでいるとの発言があったことから、外貨預金での受取り、外貨建保険等を提案したところ、Aさんから外貨建MMFの運用方法を変えてわかりやすいものにしたいとの意向が示されたことから、円転して円建の商品から選ぶことで話を進めた。 ・ 当行担当者は、Aさんに外貨の為替相場を伝え、外貨建MMFを円転すると仕組債の元本を下回ることを具体的な金額を示して説明したところ、Aさん自身で為替相場を確認するという話の流れになり証券会社に電話することとなった。当行担当者は、Aさんから外貨建MMFを解約していいのかどうか尋ねられたので、最終判断はAさん自身がするよう言ったところ解約に至った。 ・ Aさんが証券会社に電話をした段階では、外貨建MMFを解約して円転するかどうかを決めていない状態であったので、外貨建MMFをどのような形に置き換えるか確定したうえで、解約等の手続をすればよか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、2022年9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、AさんとB銀行との間で外貨建MMFを外貨のままB銀行に移すという話があり、円転する必然性がなかったにも関わ

	<p>らず、その後、円転を前提としたB銀行の進め方には問題があったこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年11月21日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第16号
申立ての概要	不十分な説明で購入させられたファンドラップの契約取消し要求
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"> ・ B銀行で購入したファンドラップの契約の取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から資産運用の案内をしたいと言われ、投資はしたくないと断っていたが、一度話だけでも聞いてほしいと言われ、B銀行を訪問した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧められ、本件商品を購入したところ、その後も、数か月のうちにB銀行担当者から本件商品の追加購入を勧められ、私は増額することをためらったが、決算日に利息が付くし、利息が付いたら解約すればよいと言われ、追加購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品はよい商品であるとの説明は受けたが、手数料やリスクに関する説明はなかった。 ・ 私は、本件商品購入時も現在も無職で、B銀行担当者から決算日に利息が付いたら解約すればよいと言われたこともあり、保有金融資産のほとんどを本件商品の購入に充ててしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、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や元本割れリスク等について十分な説明を行っているが、当行担当者は、本件商品の決算日に利息が付くかもしれないことを説明したため、別の担当者がAさんの前でその説明は誤りであることをすぐに訂正したので、Aさんの誤認はなかったものと認識している。 ・ もともと、Aさんに対して本件商品の追加購入を案内した際、当行担当者は、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の確認を怠ったほか、無職であったAさんの属性の確認等が十分でなかった点は認める。
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、2022年9月30日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、双方の主張に隔たりがあるものの、B銀行に対して、①本件商品の追加購入の際、Aさんの保有金融資産やリスク性資産割合の確認が不十分であるほか、Aさんが無職であることを把握していたにもかかわらず、属性の確認をしておらず、また、短期間のうちに本件商品だけを提案し購入に至っている等、適合性の確認が不十分であったといわざるを得ないこと、②Aさんに本件商品の説明を一通り行ったことが認められるものの、Aさんが商品性やリスクを理解できたかどうかの確認が十分行われたのか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2022年12月10日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第22号
申立ての概要	違法な取扱いにより発生した繰上返済違約金に係る金銭消費貸借契約の定め の無効等の請求
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B銀行から受けたアパートローン融資について、一括繰上返済を行う場合に支払う違約金の算出をB銀行に求めたところ、極めて高額であったことから、このような違約金の支払いを義務付ける本件融資に係る契約の定めは、独占禁止法第2条9項及び同法第19条とそれを受けた一般指定14項により禁止されている「優越的地位の濫用」に該当するとともに、一般指定12項の「不当な拘束条件付取引」にも該当し、民法第90条に違反するものとして無効であることの確認を求める。また、繰上げ返済の際の違約金の金額を合理的な金額とすることを求める。 ・ 本件融資に係る契約時に、私は、B銀行から、本件融資の商品内容の説明を受けるとともに、繰上返済時の違約金計算例を示されたが、具体的な違約金の額などについては説明を受けておらず、これだけ高額な違約金が発生することを実感していなかった。 ・ 私は、B銀行に対し、再三にわたり具体的数値を示した違約金の算定根拠を開示するよう求めてきたが、開示要請には一切応じてもらえなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、本件融資の締結に当たって、Aさんに固定金利期間中の繰上返済時の違約金も含めて、重要事項について適切に説明を行っている。 ・ 当行の違約金の規定の内容は不当に高額なものではなく、当行は融資の際に合意した契約にもとづき違約金を請求するだけであるから、「優越的地位の濫用」や「不当な拘束条件付取引」には該当しない。 ・ Aさんから違約金の算定根拠の開示を求められているが、当行の資金調達原価を開示することになるため、応じることはできない。実際に繰上返済をする場

	合においても、算定根拠を示すことはせず、具体的な違約金の額を伝えることになる。
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、2022年11月7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	2022年度(あ)第30号
申立ての概要	不正に送金された預金に係る損害の補てん要求
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"> ・ 私は、B銀行の窓口で普通預金口座を開設したすぐ後に、何者かによってインターネット・バンキング口座を開設され、複数回にわたり不自然な振込をされ、預金のほとんどを引き出されてしまったことから、B銀行に対して、不正に出金された預金相当額の補てんを求める。 ・ 私は、自身でインターネット・バンキング口座を開設していないし、私から第三者に口座番号の開示はしたが暗証番号は教えていない。 ・ 私は、B銀行が、私の預金口座取引の不自然さを検知して私に知らせてくれていれば不正出金を防げた可能性が高いと考えている。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんの普通預金口座開設後のインターネット・バンキングの申込状況を確認したところ、一度のミスもなく暗証番号が入力され、本件申込にあたって必須となる届出電話番号による本人認証も正常に完了しており、Aさん自らがインターネット・バンキングの口座開設を行ったと考えざるを得ないものであった。 ・ 当行では、特殊詐欺の被害を受けるリスクが典型的に高い高齢者を中心にモニタリングを行い、必要に応じて確認や取引制限を行っているが、Aさんは、高齢者と比較してリスクが低い類型であり、高齢者のように厳格なモニタリングをしていなかったとしても、当行のモニタリングに不備があったとは言えない。 ・ 当行がAさんにヒアリングをしたところ、当局を名乗る者の指示により、当行に預金口座を開設し、Aさんや家族の現預金を入金し、調査が完了するまで通帳記帳を禁止されたとのことであるが、これらの内容は明らかに不合理であり、当行はこれらの事情をも総合考慮し、補償を行わないことと判断した。
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さんが第三者から働きかけを受けて、B銀行に開設した預金口座につき、不法にインターネット・バンキングの利用が開始され、多額の預金引き出されたとして、AさんがB銀行に被害額の補てんを求める事案であるところ、本件紛争の解決のためには、Aさんと第三者との間のやり取り及びインターネット・バンキングの利用開始状況等の事実関係を確定する

	<p>必要があるが、当委員会には、第三者との関係事実について調査し、認定し得る権限や機能はなく、提出された資料や事情聴取等によって紛争の核心となる諸事実の確認をする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(紛争解決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10月3日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	2022年度(あ)第36号
申立ての概要	不十分な対応により支払うことになったカードローン利息相当額等の支払請求
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"> 私の父CはB銀行からカードローンによる借入れを行っていたが、Cの死亡後、本件カードローンが延滞となったところ、B銀行から何ら催告や通知がなく、本件カードローンの存在を知らないまま、唯一の相続人である私が本件カードローン債務を相続し、余分な利息や遅延損害金を負担することとなった。 B銀行がCの生存確認や返済催告を怠ったために、私がCの債務につき保証会社に返済することになったので、C死亡時点のB銀行に対する本件カードローン債務の残高と、私が保証会社に対して返済した最終弁済額との差額について、B銀行に対し返金を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Cさんは、本件カードローン契約締結後に届出住所を変更し、その後本件カードローンの利用額が貸越限度額を超過したため、変更後の住所宛に督促状を送付したが、受取人が居住していないとして返還されたため、Cさんの住所を調査の上、旧住所に督促状を再送付した。これに対し、Cさんは、旧住所に郵便物を送ることを拒絶したため、変更後の届出住所を書類送付先としていた。当行の対応は、カードローン規定に沿ったものであるし、届出住所以外への郵便物送付は生前のCさんから強硬な苦情があったために届出住所に郵便物を送付したものである。 当行は、本件カードローンについて再度貸越限度額を超過する状態となったことから、Cさんの住所調査を実施したところ、住民票の記載により、Cさんは死亡していたことを把握した。 債務者が死亡した場合は、通常、当行としては、その相続人からの届出がない限り死亡の事実を知る契機はないところ、Cさんが死亡してから貸越限度額の超過により延滞通知が行われるまで、Cさん又はAさんに対して催告等を行わなかったこと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銀行が銀行としてなすべきであったCさんの生存確認や返済催告等を怠ったと判断するためには、CさんのB銀行に対する届出住所の変更の経緯やその理由、B銀行のCさんに対する通知の送付

	<p>先を巡るCさんとB銀行とのやり取り等についての事実の確認が必要であるところ、本あっせん手続においてかかる事実を確認する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(紛争解決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11月1日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	2022年度(あ)第38号
申立ての概要	既存借入の借換拒否及び一括返済により発生した実損害の補償要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、B銀行との間で不動産を担保とした金銭消費貸借契約を締結し融資を受けた際、返済期限前に本件融資の借換えをすることが予定されていた。そこで、予定どおり見直し交渉を行い、B銀行においても本件融資の借換えの審査を終え、B銀行の応諾も得ていた。 ・ その後、借換え契約の調印前に、当社が税法違反で告発される可能性があることをB銀行に報告したところ、B銀行の態度が急変し、本件融資の全額一括返済を求められ、他行から新規融資を受けて本件融資を一括返済した。 ・ 当社の法令違反の内容は税法違反であり、当社の事業内容に直接関連しないにも関わらず、B銀行が当社に全額一括返済を求める行為は優越的地位の濫用である。 ・ 他行からの新規融資に要した費用及びその新規融資より余分に支払うこととなった利息分の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件融資の最終返済期限は金銭消費貸借契約証書に記載されている通りであり、A社と当行の間で、返済期日の変更あるいは借換えについて本件融資時に予定されていた事実はない。本件融資の借換え交渉開始後に、当行で改めて審査を実施し、借換えを実施することとしたものである。 ・ 本件融資の借換えに関する契約の調印前に、A社から当行に対して税法違反を理由とする告発の可能性に関する報告がされたことから、当行はA社に対して、詳細がわからない状況での融資は難しいことを説明するとともに、詳細が判明するまでは延滞とすること及び詳細が判明した際には内容によっては本件融資の返済を求める可能性があることを打診し、A社は了解していた。 ・ その後、当行はA社からの報告を受け、本件融資の速やかな返済を求めたものである。
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、本件申立ては、A社とB銀行との金銭消費貸借契約の返済方法の変更をB銀行が拒絶したことに関する紛争であり、業務規程 27 条(紛争解決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2022年11月14日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第49号
申立ての概要	カードローンの否決理由の説明要求
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銀行に設置されているローン契約機により、カードローンの申込みをしたところ、B銀行から本件ローンに応じられない旨の回答があった。 ・ 私は、勤務先の勤続年数も長く、相応の年収もあるほか、住宅ローン等の借入れもないので、本件ローンを断られる理由が全く分からない。 ・ 私は、B銀行に説明を求めたところ、「総合的判断である」としか説明してくれず、納得できない。B銀行は説明責任を果たしていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんからフリーローンの申込みを受付け、審査の結果、希望に沿いかねる結果となったことを伝えたが、Aさんは納得せず、以後多数回にわたり来店、電話、書状送付により本件ローンが実行されない理由の開示等を要求された。 ・ 当行役席者がAさんと面談をし、総合的な判断で本件ローンの申込みに応じられないこと、当行より本件ローンを断った理由を申し上げることができないことは本件ローン申込時の説明や商品パンフレットに表示されていること、今回の面談が最終説明になることを説明したが、その後もAさんは当行に対し社会通念上極めて異常な接触の試みを継続されたことから、当行はAさんの対応を代理人弁護士に委任した。
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銀行のフリーローン(無担保型)を申し込んだが断られたこと及びその理由が開示されないことに対する不服を述べる趣旨であると理解され、これはB銀行の融資態度を問題とするものであるから、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(紛争解決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2022年12月12日付けであっせん手続を終了した。

以上