

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24年度(あ)第753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(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・本件商品は、融資条件としてB銀行から勧められたものであり、私から積極的に購入を申し込んだ事実はない。しかし、本件商品を購入したにもかかわらず、融資は実行されず、資金繰りに支障をきたしている。 ・私は、本件商品の内容について十分な説明も受けていないし、商品リスクもよく理解していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには、投資信託、仕組債の2つの商品を販売している。 ・投資信託については、当行担当者が、Aさんから資産運用の提案依頼を受け、本件投資信託を紹介したところ、Aさんが興味を示したことから、販売に至ったものである。その際、Aさんのリスク資産比率についても問題がないことを確認している。 ・当行担当者は、本件投資信託の商品内容についても所定の書類を用いて丁寧に説明しており、Aさんは十分に理解していたものと判断している。 ・仕組債については融資を条件に勧誘した事実はなく、販売方法において問題はなかったと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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25年7月18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、あっせん成立の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	24年度(あ)第793号
申立ての概要	担保不動産の任意売却による返済不足額の免除要求
申立人の属性	個人(40歳台)

(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。

申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・担保不動産の任意売却後の残債務について、減額を求める。 ・私は、B銀行から不動産を担保にローンを借入れたが、延滞したため、ローン全額返済が可能との認識で任意売却に応じたが、実際には残債務が発生してしまった。B銀行担当者からは、任意売却を行っても、残債務が生じる旨の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、任意売却前に、残債務が発生すること及び具体的な残債務の金額について説明を行った。当行には、Aさんから理解した旨の発言を受けた記録及び残債務の返済方法について相談を受けた記録が残っていることから、Aさんは、残債務が発生することを十分理解していたはずである。 ・任意売却時には、改めて残債務が生じることを説明し、関係書面にAさんの署名押印を得ていることからしても、Aさんの要求には応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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25年7月30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、あっせん成立の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	24年度(あ)第798号
申立ての概要	説明不十分で締結した不動産ローンの繰上返済手数料の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に支払った不動産ローンの繰上返済手数料の返還を求める。 ・私は、B銀行から融資を受けて建築した不動産の売却に伴い、本件不動産ローンを繰上返済することとした。 ・その際、B銀行から繰上返済手数料を請求され、支払ったものの、本件不動産ローン契約締結時にはそのような説明を一切受けておらず、納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件不動産ローン締結時、当行担当者は、Aさんに所定の資料を用いて、繰上返済手数料の算出方法等について説明を行った上で、契約書に署名押印を受けている。 ・当行担当者は、Aさんが本件不動産ローンの借入利率の条件変更を行った際も、再度繰上返済する場合には手数料が必要になる旨を丁寧に説明しており、Aさんは繰上返済手数料がかかることを理解していたと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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25年7月26日及び同年9月27日の両日、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、あっせん成立の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	25年度(あ)第26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)の申出内容	<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。 ・当社は、B銀行からの要請にもとづき融資を受けた際、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され、融資金を原資として本件商品の購入に至った。 ・当社は、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていないが、B銀行担当者から安全な商品であり、本件商品の運用益を上記融資の金利の支払に充当できると強調されたため、その言葉を信じて購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社の余剰資金の運用ニーズを確認した上で、その運用商品として、本件商品の勧誘を行った。A社に対する融資と、本件商品の購入は無関係である。 ・当行担当者は、本件商品の運用益を融資の支払利息に充当することができるといったことや、本件商品が安全な商品であるというような説明は行っていない。 ・当行担当者は、A社に所定の資料を交付した上で、本件商品の内容及びリスク等について丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・A社の業況等に鑑みれば、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成25年9月19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、あっせん成立の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	25年度(あ)第27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)の申出内容	<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。 ・当社は、B銀行からの要請にもとづき融資を受けた際、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され、融資金を原資として本件商品の購入に至った。 ・当社は、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていないが、B銀行担当者から安全な商品であり、本件商品の運用益を上記融資の金利の支払に充当できると強調されたため、その言葉を信じて購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社の余剰資金の運用ニーズを確認した上で、その運用商品として、本件商品の勧誘を行った。A社に対する融資と、本件商品の販売は無関係である。 ・当行担当者は、本件商品の運用益を融資の支払利息に充当することができるといったことや、本件商品が安全な商品であるというような説明は行っていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、A社に所定の資料を交付した上で、本件商品の内容及びリスク等について丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・A社の業況等に鑑みれば、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年9月 19 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、あっせん成立の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	25年度(あ)第66号
申立ての概要	B銀行が保証会社より受けた代位弁済の取消要求等
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、第三者であるCに指示され、B銀行との間でカードローン契約を締結したところ、Cにローンカードを詐取され、本件カードローンを不正に利用された。 ・その後、本件カードローンに延滞が発生し、保証会社からB銀行に対し代位弁済が行われたが、そもそも本件カードローンは、私が知らないうちに第三者であるCが借入れたものであることから、私に支払義務はなく、代位弁済は取り消されるべきである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件カードローンは、Aさん本人が契約を締結していること、Cさんに指示された暗証番号を設定し、ローンカードをCさんに交付していることを踏まえると、本件カードローンは補償の対象とならないと判断している。 ・Aさんの名義で契約が締結されている以上、代位弁済も有効であり、Aさんの要求には応じられない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、B銀行が保証会社から代位弁済を受けるかどうかはB銀行の経営方針にかかわる事項であり、当該代位弁済の是非を判断することは困難であることから、業務規程 26 条1項6号の「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 25 年7月 26 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第68号
申立ての概要	預金通帳記載残高の払戻し要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私がB銀行に預けている預金の払戻しを求める。 ・私はB銀行に本件預金の払戻しを求めたところ、B銀行担当者から本件預金残

	高の存在を確認できないため、払戻しできないとの回答を受けた。B銀行の回答には納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・Aさんが主張する本件預金について、払戻し時の関係書類及び本件預金の取引明細等を確認したところ、保存期間経過により現存しておらず、本件預金残高の存在を確認することができなかつたため、既に払戻しを行っているものと考えられる。したがって、本件預金の払戻しに応じることはできない。
あっせん 手続の結果	【申立不受理】 ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんがその存在を主張する預金残高の存否について、詳細な調査、証拠調べ、事実認定をあっせん手続で行うことは困難であることから、業務規程 26 条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 25 年7月 17 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25 年度(あ)第 76 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債及び投資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(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行で購入した仕組債及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求め。 ・私は、B銀行で本件各商品を購入したが、商品内容及び元本割れリスクについての詳細な説明は一切受けていない。また、本件仕組債はサブプライムローン問題の影響を受け多額の損失が発生したものであるが、B銀行担当者は本件仕組債販売時に当該問題を認識していながら、私に対し、説明を行っていなかった。 ・本件投資信託購入直後、B銀行担当者から本件投資信託の解約を勧められ、不本意ではあったが手続に応じてしまい、その結果、多額の損失が確定してしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者は、本件各商品の内容及びリスク等について、説明資料を用いながらAさんに説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、本件仕組債販売時に、当行担当者はサブプライム問題についても言及した上で、商品説明を行っている。 ・本件投資信託の解約は、Aさんの意向を確認のうえ、手続を行ったものである。当行担当者が手数料目的で解約を勧めた事実はない。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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 25 年9月 24 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、あっせん成立の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	25年度(あ)第79号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で親族によって無断で払い戻された預金の返還を求める。 ・私が相続する予定であった預金が、親族によって私に無断で払戻されていた。 ・親族が通帳や印鑑及び本人確認資料を持参したとはいえ、B銀行が相続人である私に無断で親族に払い戻したことに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件払戻しは法律上求められている本人確認手続により行ったものであり、Aさんの要求に応えることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんの親族の払戻し権限の有無等に係る詳細な事実認定を必要とするところ、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程26条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25年8月23日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第82号
申立ての概要	預金払戻し時における説明及び関係書類の開示請求等
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私の預金が親族によって無断で払い戻されたため、B銀行に預金払戻し時の具体的状況の説明と預金払戻しに係る関係書類の開示を求める。なお、B銀行が説明及び開示に応じなければ、応じないことを理由とする損害賠償を請求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんに対し、預金払戻しに係る関係書類の開示を既に行っている。 ・当行はこれまで、Aさんの要求に誠実に対応しており、これ以上の対応はできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんは、預金払戻し時の詳細な説明及び開示の要求に応じるかどうかは相手方銀行の経営方針にかかわる事項であることから、業務規程26条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25年8月27日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第89号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で親族によって無断で払い戻された預金の返還を求める。 ・私が相続する予定であった預金が、親族に私に無断で払戻されていた。 ・親族が通帳や印鑑及び本人確認資料を持参したとはいえ、B銀行が相続人である私に無断で親族に払い戻したことに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・本件払戻しは法律上求められている本人確認手続により行ったものであり、Aさんの要求に応えることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんの親族の払戻し権限の有無等に係る詳細な事実認定を必要とするところ、あっせん手続においてこれを行うことは手続上困難であるため、業務規程 26 条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 25 年8月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第90号
申立ての概要	預金通帳に記載された金額と実際に払戻しを受けた金額との差額分の支払要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行窓口で預金の払戻しを請求したところ、預金通帳に記載された払戻金額が、実際に受け取った金額よりも多かったことが後日判明した。 ・私は、B銀行に、預金通帳に記載された払戻金額と実際に受け取った現金との差額分の支払いを要求する。
相手方銀行(B銀行)の見解	・Aさんが主張する預金の払戻時の防犯カメラ等を確認したところ、当行はAさんが払戻請求書に記載した金額の払戻しを行っている。また、Aさんは受け取った現金を窓口で確認した後に、特段異議を述べることなく退店していることから、当行の対応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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんが主張する払戻しを受けた金額についての詳細な証拠調べ、事実認定をあっせん手続で行うことは困難であることから、業務規程 26 条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 25 年8月 8 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第93号
申立ての概要	不当に申し立てられた競売の取下げ要求
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"> ・B銀行が、私の所有する不動産に対する競売手続を取下げよう求める。 ・私は、B銀行からの借入金の返済状況が悪化し、B銀行からは返済条件の緩和等の支援を受けていた。 ・しかし、その後、B銀行は債務者支援を継続しない旨を決定し、不動産の競売手続を申し立てた。 ・私は、借入金返済のため、不動産の売却や他の金融機関への借り換えに取り組んでおり、返済見込みがあったにもかかわらず、B銀行が競売申立てを行ったのは不当である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、これまで月々の返済金額を軽減するなど、Aさんを支援してきたが、返済の目途が立たないため、貸付金債権の弁済額の軽減措置を継続しない旨を決定し、競売手続を申し立て、法的回収を図ることとした。 ・Aさんが主張する不動産の売却や他の金融機関への借り換えには、実現可能性がなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、担保不動産競売の申立てに先立って、貸付金債権の弁済額の軽減措置を継続しない旨のB銀行の経営上の決定が存在しており、これは融資の条件に関するB銀行の方針を反映したものであるから、業務規程 26 条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 25 年9月 30 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第96号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で払い戻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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・亡父からその生前に贈与されたB銀行の私名義の定期預金が、母親によって払い戻された。当該払戻手続は無効であり、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、本件預金の通帳・印鑑の管理を行っているAさんの母親から、本件預金の解約については、家族の合意のもとに、母親が代表して手続を行うものであることを聴取し、解約手続を行ったものである。 ・本件預金は有効な払戻しがなされており、Aさんの要求に応えることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たっては、対象となる預金の帰属及びその払戻しの有効性が争点となるが、あっせん委員会ではこれらの点について厳密な事実認定を行うことは著しく困難であるため、業務規程26条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 25 年8月 26 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	25 年度(あ)第 98 号
申立ての概要	事業再生中の法人に対する融資条件の変更要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行が当社に対して有する貸付債権につき、支払い金額及び支払い方法その他の条件について定めた事業再生計画案に同意するよう求める。 ・事業再生計画の成立、遂行のためには、全ての債権者の同意が必要であるが、現在、B銀行のみが賛同しない状況である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、事業再生計画案には同意できない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件申立ては、A社がB銀行に対し、事業再生計画案に同意することを求めるものであるが、事業再生計画案にどのように対応するかは、B銀行の経営方針や融資態度にかかわる事項であり、業務規程 26 条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 25 年8月 26 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25 年度(あ)第 102 号
申立ての概要	預金残高の存在確認及び払戻要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・被相続人がB銀行に預け入れた預金のうち、私の相続分の払戻しを求める。 ・私がB銀行に私の相続分の預金の払戻しを求めたところ、本件預金残高の存在を確認できないため、払戻しできないとの回答を受けた。 ・本件預金通帳には払い戻されている記載はなく、B銀行の回答には納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが主張する本件預金について、払戻し時の関係書類及び本件預金の取引明細等を確認したところ、保存期間経過により現存しておらず、本件預金残高の存在を確認することができなかったため、既に払戻しを行っているものと考えられる。したがって、本件預金の払戻しに応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんがその存在を主張する本件預金残高の存否について、詳細な調査、証拠調べ、事実認定をあっせん手続で行うことは困難であることから、業務規程 26 条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 25 年9月5日付であっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	25年度(あ)第107号
申立ての概要	第三者に払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預け入れていた普通預金が、私の知らない間に払い戻されていることから、当該預金の返還をB銀行に求める。 ・預金はATMから払い戻されているが、当時、私はキャッシュカードを貸金庫に保管していたため、払戻しができないはずがない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件払戻しは、ATMで行われたものであり、キャッシュカードと暗証番号により本人確認は行われていることから、Aさんの要求に応えることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、Aさんの預金口座からの払戻しに関する詳細な事実認定が必要となるが、あっせん手続においてこれを行うことは事実上困難との理由から、業務規程 26 条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 25 年9月 12 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第111号
申立ての概要	不十分な本人確認手続で本人以外に払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台他4名)
申立人(Aさんら)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行に預入していた被相続人の預金が、私の知らないうちに私の親族によって無断で払い戻された。 ・B銀行は、十分な本人確認手続を行うことなく、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、所定の本人確認手続を行ったうえで、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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんらの親族の払戻し権限の有無等に係る詳細な事実認定を必要とするところ、あっせん手続によっては紛争の核心を成すこれらの事実の認定が著しく困難であるため、業務規程 26 条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 25 年9月 24 日付けであっせん手続を終了し

	た。
--	----

事案番号	25年度(あ)第120号
申立ての概要	不動産売買取引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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行が作成した不動産売買契約書にもとづき不動産を購入したが、後日、実際の土地の面積が不動産登記簿謄本及び不動産売買契約書等に記載された土地の面積よりも小さく、購入代金を過剰に支払っていることが判明した。 ・私は、B銀行に、当該不動産売買取引に係る損害を賠償することを求める。
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取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを受領した後、Aさんから、事情によりあっせん手続を継続することが困難になったとして、申立取下書が提出されたことから、平成25年9月6日付けであっせん手続を終了した。

以上