

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 年度第 4 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 744 号
申立ての概要	システム誤作動で行われた信用取引に係る損失の補てん要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行におけるシステムの誤作動により、信用取引が強制的に決済されたことにより生じた損失の賠償を求める。</li> <li>・私が行っていた信用取引は、一定時間ごとに取引数量に対して一定の証拠金の水準に達しているかの判定が行われ、当該証拠金の水準に達成していない場合は強制的に決済されるものであった。</li> <li>・しかし、B銀行のシステム上で、反対売買に当たる取引を発注し決済の直前の取引数量が増加した瞬間に判定が行われた結果、証拠金不足と判断され強制的な決済を受けることとなり、継続保有を希望していた取引まで決済が行われることとなってしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件のような通常のルールから外れた強制的な決済は、本件取引のシステムの仕様により極めて稀に発生する現象であるが、当行以外の取引業者においても発生し得る現象である。</li> <li>・当行は、システムの仕様上、Aさんの主張する原状回復を行うことができない。</li> <li>・当行は、一定の譲歩を行う用意がある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 7 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銀行のシステムの仕様上取り得る範囲内の方法による解決案を提示した。</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>・平成 26 年 3 月 19 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25 年度(あ)第 117 号
申立ての概要	不当に融資金を拘束された金銭消費貸借契約に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)	・B銀行に不当に融資金を拘束された金銭消費貸借契約に係る損害を賠償する

(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。

の申出内容	<p>ことを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、B銀行から保証協会付きで融資を受けた。当該融資金については、後日、動産担保を設定することが利用条件とされたことから、当該融資金の一部を拘束され、当社は利用することができなかった。</li> <li>・その後、期限の利益を喪失させられ、保証協会の代位弁済の処置がなされた。</li> <li>・融資金の拘束された部分についても利息を支払わされたことは不当である。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、動産担保を設定するまでは一部の融資金を拘束することについて、A社と合意していた。</li> <li>・その後、動産担保が設定されなかったこと等から、本件融資の期限の利益を喪失させ、保証協会から本件融資の代位弁済を受けたものであり、対応に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成25年11月26日、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、B銀行に対して、本件融資のうち、預金として拘束していた部分の利息も徴収していたことについて、実務上の配慮の余地があった可能性があることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が、本件融資のうち、拘束していた部分に対して徴収した利息をA社に返還するというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、A社と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>・平成26年1月29日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第132号
申立ての概要	銀行の事情により一括返済を請求された当座貸越の返済に伴い発生する損失負担要求等
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"> <li>・外貨預金を円転して当座貸越の残債務を返済することにより発生する為替差損をB銀行が負担すること等を求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、当座貸越による融資金を原資として外貨預金を購入することを勧誘され、外貨預金を購入した。</li> <li>・その後、B銀行担当者から、B銀行の個別の事情で当座貸越契約の取引期限を更新せず、残債務を一括返済するよう請求されたが、本件外貨預金を円転して一括返済を行うと、私に為替差損が生じてしまう。</li> <li>・当座貸越契約の締結に当たり、私は、B銀行担当者から、当座貸越の取引期限が更新されない場合があることについて説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、当座貸越の融資金を活用した資産運用を勧誘したところ、Aさんが興味を示したため、当座貸越契約を締結した上で、外貨預金の販売に至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、当座貸越契約の商品説明書及び契約書にもとづき当座貸越契約の取引期限を含む契約内容について説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 25 年 11 月 22 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、当座貸越契約の取引期限を更新しないとしているが、B銀行の個別の事情によるところが大きく、幾らかの配慮を行うべきであったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、Aさんが融資金で購入した外貨預金を円転することにより発生する損失の一部をB銀行が負担し、Aさんは当座貸越契約に係る融資金を一括返済する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>・平成 26 年2月5日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第157号
申立ての概要	繰上返済手数料に係る相手方の誤った説明に対する慰謝料請求等
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"> <li>・私は、B銀行から融資を受けていた。その後、私は、B銀行に問い合わせ、当該融資に係る繰上返済手数料の金額の説明を受けたが、当初説明された金額よりも実際の金額は大きいものであった。</li> <li>・B銀行担当者が当初私に説明した繰上返済手数料の金額で当該借入れの繰上返済に応じること、又は相当額の迷惑料の支払を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから当該融資に係る繰上返済手数料の金額について問合せを受けた際、当行担当者が繰上返済手数料の金額を誤って回答したことは認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 26 年2月 6 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銀行担当者がAさんの問合せに対して当該融資に係る繰上返済手数料の金額を誤って回答したことに争いがないことを確認した。</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>・平成 26 年3月 13 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第170号
申立ての概要	相続手続が完了する前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"> <li>・B銀行に預入していた亡父の預金が、支払停止の設定となっていたにも関わらず、私に無断で他の相続人により払い戻された。</li> <li>・B銀行は、相続人の一人である私に確認することなく、預金の払戻しに応じたものであり、払い戻された預金の返還を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、相続預金に係る所定の事務手続に従ってAさんの亡父の預金の払戻しに応じており、払戻手続に問題はなかったと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成26年2月28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、あっせん成立の見込みがないことから、平成26年3月25日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第172号
申立ての概要	身に覚えのない借入れに係る弁済金の返還要求
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"> <li>・私は、B銀行が存在を主張する私名義の借入れについて返済を行っていたが、そもそもB銀行で当該借入れを行った記憶がない。</li> <li>・また、私は、既に完済したはずのB銀行からの別の借入れに対しても、B銀行から弁済を要求され、支払いに応じてしまった。</li> <li>・これらB銀行に不当に支払われた弁済金を返還することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさん本人が署名押印した借入申込書等にもとづき、貸出しを行った。</li> <li>・Aさんが既に完済していたと主張している別の貸出しが、Aさんの主張する時期に完済されていた事実はない。</li> <li>・当行は、いずれの貸出しについても、返済手続も含めその手続に問題はなかったと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立ては、Aさんの署名の経緯または契約締結の経緯等を問題とするものであり、当事者双方からの事情聴取によって、これら紛争の核心となる事実の確認をすることは著しく困難な事案であることから、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認められる場合)に該当することから、「適格性なし」として平成26年1月8日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第173号
申立ての概要	身に覚えのない借入れに係る弁済金の返還要求
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"> <li>・私は、B銀行が存在を主張する私名義の借入れについて返済を行っていたが、そもそもB銀行で当該借入れを行った記憶がない。</li> <li>・B銀行に不当に支払われた弁済金を返還することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさん本人が署名押印した借入申込書等にもとづき貸出しを行っており、問題はなかったものと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件申立ては、Aさんの署名の経緯または契約締結の経緯等を問題とするものであり、当事者双方からの事情聴取によって、これら紛争の核心となる事実の確認をすることは著しく困難な事案であることから、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思われる場合)に該当することから、「適格性なし」として平成26年1月8日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第181号
申立ての概要	説明不十分で支払った期限前弁済手数料の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、B銀行から変動金利での事業資金の融資を受けており、その融資の期限前弁済を行った。その際、手数料の請求を受けたが、当該融資時に期限前弁済に手数料が発生するとの説明は受けていない。</li> <li>・他の金融機関では、変動金利での事業資金の融資の場合は、期限前弁済手数料が発生しないと聞いている。</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、事業資金の融資時に、A社に対し、所定の資料を用いて期限前弁済手数料について説明を行っており、A社が期限前弁済の意向を示してから実際に期限前弁済をするまでの間にも、複数回期限前弁済手数料の説明を行っている。</li> <li>・また、A社から、期限前弁済に関する説明が記載された特約書に署名押印をもらっており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・期限前弁済手数料は、各金融機関がそれぞれの経営方針にもとづいて設定しているものであるから、金融機関毎に異なるものである。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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さんらの申立てを「適格性あり」として受理し、平成26年3月14日、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、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。</li> </ul>



事案番号	25年度(あ)第184号
申立ての概要	第三者に詐取された預金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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で払い戻した預金を、自宅に持ち帰った後で第三者に詐取された。</li> <li>・私が詐欺被害に遭ったのは、B銀行の窓口における詐欺に対する注意喚起が不足していたことが一因であるので、B銀行が当該被害額の一部を賠償することを求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行の払戻手続に問題はなかったことから、Aさんの請求に応じることはできない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの請求に理由があるとは解されないことから、業務規程26条1項7号(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)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成26年1月30日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第185号
申立ての概要	第三者が締結したカードローン契約に係る弁済金の返還要求
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"> <li>・第三者であるCが私名義で締結したカードローン契約に係る弁済金の返還を求める。</li> <li>・本件契約は、当時同居していたCが、勝手に私の名義を用いて契約したものである。</li> <li>・その後、私は、B銀行担当者から返済しなければ信用情報が毀損するなど強要されたため、やむを得ず本件契約の残債を返済したが、当該返済は私の意思にもとづくものではなかった。</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さん宅を訪問し、所定の本人確認手続を行った上で、本件契約を締結するに至った。その後、本件契約に基づくカードローンが利用されたが、全てAさんが利用したものと当行は認識している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、信用情報について一般的な説明を行ったことは事実であるが、返済を強要するような発言を行った事実はない。</li> <li>・本件契約については、Aさん自身が責任を持って返済すると表明していたこと、当行から繰上返済の要請等もない中で、AさんはATMによって自発的に返済を行っていることから、返済手続に問題はなかったものと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成26年3月27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、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。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第189号
申立ての概要	窓口へ持ち込んだ現金の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行の預金口座に預け入れるため現金を持参したところ、窓口で対応したB銀行担当者は、私の面前ではなく、窓口の後方にある機械により現金確認を行い、その後、B銀行担当者からは、私が申告した金額よりも現金が不足していると説明された。</p> <p>・私は、当日、不足しているとされた現金を支払ったが、B銀行担当者の現金の確認方法に疑問があり、納得がいかない。不足分として支払われた金額の返還を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんが当行へ持ち込んだ現金の確認手続に問題はなかったものと判断しており、Aさんの要求には応じられない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて、AさんがB銀行窓口で持参した現金額について、事実認定を行うことが必要となるが、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)に該当することから、「適格性なし」として平成 26 年2月 21 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第202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)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行から親族に無断で払い戻された私の預金の返還を求める。</p> <p>・私の預金が、私に無断で親族によって払い戻されていた。</p> <p>・親族が私の氏名及び預金の届出印が押印された払戻請求書を提示したとはいえ、B銀行が私に無断で親族に私の預金の払戻しを行ったことに納得がいかない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行は、Aさんの氏名及び当該預金の届出印が押印された払戻請求書の提示を受けた上で払出しを行ったものであることから、Aさんの要求に応じることはできない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <p>・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 26 年2月 26 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第208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"> <li>・私がB銀行に預け入れている預金の払戻しを求める。</li> <li>・私はB銀行に本件預金の払戻しを求めたところ、既に解約され、残高が払い戻されているとの回答を受けた。</li> <li>・私は、本件預金を払い戻した記憶はなく、B銀行の回答には納得できない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんが主張する本件預金については、所定の手続に従い、残高の払戻しがなされた記録が残っており、Aさんの要求に応じることができない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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26年2月27日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上