

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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65号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく払い戻された預金の返還要求
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"> 亡母C名義の定期預金を、Cの長男Dが全額解約し、C名義の普通預金に入金のうえ、複数回にわたって払い戻しているが、相続人である私たちは、その払戻し等について同意していないことから、払い戻された預金を、C名義の預金に戻すことを求める。 B銀行は、行内の預金取引手続に反して、預金者の意思確認を行わず、相続人全員の同意も得ずに解約及び払戻しに応じており、B銀行には重大な過失がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、Cさんが存命中、Cさんの自宅を往訪した際、Dさんと面談し、DさんがCさんの面倒を看ているものと認識していた。 当行は、Dさんから、Cさんを施設に入れるため、Cさんの預金を管理しており、Aさんらから一任されているとの説明があり、DさんによるCさんの定期預金の解約を認め、C名義の普通預金に入金し、その後、複数回にわたってDさんによる払戻手続は行った。 当行は、AさんらからC名義預金の残高証明書の発行依頼があったときに初めて、Cさんの死亡を知った。 当行としては、本件はAさんらとDさんとの間で解決すべき問題であり、Aさんらからの請求を認めるべきではないと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→特別調停案の提示→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、Aさんらからの申立てを「適格性あり」として受理し、令和2年7月21日及び9月15日、AさんらとB銀行から事情聴取を行った。 あっせん委員会は、B銀行が、行内の預金取引手続に反して、Cさんの意思確認を行わず、相続人全員の同意も得ずに解約及び払戻しに応じており、B銀行は適正な手続を行っていないことを指摘した上で、本件預金をC名義の預金に戻すというあっせん案を提示するとともに、Aさんらが受諾し、B銀行が受諾しない場合には特別調停案を提示する用意がある旨を説明した。 その結果、Aさんらはあっせん案を受諾したが、B銀行は受諾しなかった

(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。

	<p>め、AさんらとB銀行に対して特別調停案を提示した。その後、AさんらとB銀行の双方が特別調停案を受諾したことから、あっせん成立となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年 12 月 5 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 126 号
申立ての概要	誤った説明により解約させられたファンドラップ投資一任契約
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銀行で購入したファンドラップについて、解約時の税額控除に関する説明が誤っていたために生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、元本を上回る状況で解約したいと希望していたにも拘わらず、解約時の税額控除に関する説明が誤っていたために、利益確定を見込んで解約したものの受取額が見込み額を大幅に下回ってマイナスとなった。正しい説明を受けていれば、利益がでるまで解約を延期していた。
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、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、本件商品の税引き後解約概算金額の計算方法について正しく理解しておらず、Aさんに対し不正確な説明を行った。
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 7 月 27 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、本件商品の解約手続において、B銀行担当者が税引き後解約概算金額の計算方法について誤った認識をしており、適切な情報提供が行われていなか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 10 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 148 号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた遺言信託の契約無効及び手数料返還の要求
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"> ・ B銀行で契約した遺言信託について、本件商品の契約を無効とし、支払った手数料等の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、相続発生時に相続人の相続事務が軽減される等と

	<p>勧誘を受け、本件商品の契約を締結したが、実際に相続が発生した際には、期待したような事務の軽減や相続税の節税には繋がらないことが判明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、手数料等の説明を受けたが、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さん及びAさんの家族から、相続時の相続税や相続手続について相談を受け、遺言書の保管、遺言執行等を当行が行う本件商品を提案したところ、Aさんが契約を希望したため、締結するに至った。 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、手数料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9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銀行による本件商品の契約に当たっての説明等に問題はなかったことを指摘した。 その後、Aさんが本件商品の契約を解約したいとの意向を表明したことから、あっせん委員会は、AさんとB銀行の間で合意解約を行う旨の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12月9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149号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた遺言信託の契約無効及び手数料返還の要求
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、私らの家族Cが契約した遺言信託について、本件商品の契約を無効とし、支払った手数料等の返還を求める。 Cは、B銀行担当者から、相続発生時に相続人の相続事務が軽減される等と勧誘を受け、本件商品の契約を締結したが、その後、Cの死亡により私らに相続が発生した際、期待したような事務の軽減にはならなかった。 Cは、B銀行担当者から、本件商品の内容、手数料等の説明を受けたが、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さんら及びCさんから、相続時の相続税や相続手続について相談を受け、遺言書の保管、遺言執行等を当行が行う本件商品を提案したところ、Cさんが契約を希望したため、締結するに至った。 当行担当者は、Cさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、手数料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	【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2020年9月10日、AさんらとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行が行った本件商品に関する説明等に問題はなかったこと、また、Cさんの死亡及びB銀行の遺言執行者辞退により本件商品の契約は既に終了していることを指摘した。 ・ その後、あっせん委員会は、Aさんらから本件商品の契約が終了していることを双方で確認したいとの要望が出されたことから、あっせん委員会は、AさんらとB銀行の間で本件商品の契約が有効に終了していることを確認する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さんらがあっせん案の受諾を拒否したため、2020年11月20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18号
申立ての概要	説明不十分で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残債務免除要求
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"> ・ B銀行との間で締結していた住宅ローンについて、金利引下げ時における団体信用生命保険に係るB銀行の説明が不十分で、特約が付加されていなかったことから、特約により支払われる保険金で住宅ローンの残債務が全額返済されるはずであったので、残債務の免除を求める。 ・ 私は、B銀行に対して金利の引下げについて検討を依頼したところ、B銀行担当者から住宅ローンの金利引下げはできず、借換手続によるとの説明があり、その際に加入した団信には、新たな特約が付加されたものと認識していた。なお、新たに団信に加入するにあたっては、B銀行担当者から申込書等の記載は不要との説明があった。 ・ 私は、本件住宅ローン契約を締結後、病気が発症したため、団信の保険金を申請したものの、団信には特約が付加されていないことが判明し、保険金で住宅ローンの残債務を返済することができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから本件住宅ローンについて、C社で提案された借換プランの提示があり、金利の引下げを相談された。 ・ 当行担当者は、当時の住宅ローンの適用金利の引下げで対応することとし、借換手続は行わなかったが、この手続についての説明をAさんには行わなかったため、Aさんは借換の手続を行ったものと認識していた可能性はある。 ・ 当行担当者は、Aさんに、当行が提示した金利とC社から提示された金利の差についての理由を説明したが、その金利差に特約付きの団信に加入した場合の金利が上乘せされていると誤解を与えるような説明を行った可能性がある。
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、令和2年9月

	<p>1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、B銀行に対して、本件住宅ローンの金利の引下げに係る手続の説明が不十分で、これにより、Aさんは新たな特約付きの団信に加入したと誤認してしまった可能性があることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払い、本件住宅ローンの残債務の一部返済に充当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。令和2年11月5日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第21号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険により増額した相続税の支払い要求
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銀行で相続税対策のために外貨建て一時払終身保険を購入したものの、説明が不十分であったために相続税が増加したので、その増額分の支払いを求める。 ・ 私は、親Cが施設に入居したのを機に、Cの金融資産について、Cとともに家族で話し合って相続税対策を行うこととしたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められ、Cが契約者となって購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、法定相続人でないCの孫(私の子供)が本件商品の受取人になる場合、相続税が2割加算されることについて説明を受けておらず、本件商品を購入する際にB銀行担当者から説明を受けたCと私の配偶者も、そのような説明はなかったと認識している。 ・ 私は、仮にB銀行担当者からこのような説明を受けていれば、Cとも相談のうえ、本件商品を購入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、Cさんから、Aさん夫妻と相談して相続税対策を行いたい、孫に財産を残す方法を考えたいという意向が示されたことから、Aさんに報告した上で、本件商品を提案した。 ・ 当行担当者は、Cさんが高齢なため、Aさんの配偶者に同席してもらい、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、法定相続人でない孫が保険金受取人になる場合は、相続税が2割加算される点についても説明しているほか、保険の税務上の取扱いは税務署又は税理士に相談するよう書類に明記している。
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10月21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さん及びCさんから相続税対策を考え

	<p>たいとの意向を受けて本件商品を提案したこと、B銀行の高齢者ルールに基づいてAさんの配偶者に同席を求めていることを踏まえると、B銀行は配偶者にもきちんと説明し情報を共有し、Cさんの契約判断を適切に判断・補助できるように十分に配慮すべきであったが、このような配慮が十分でなかった疑いが払拭できないこと等を指摘した。</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。 ・ 2020年12月16日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和2年度(あ)第22号
申立ての概要	不十分な対応により引き落とされた団体信用生命保険の特約料の返還要求
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銀行で融資とともに申込みをした団体信用生命保険の特約料が、私の意図しない口座から引き落とされたことから、特約料の返還を求める。 ・ 私は、新規事業のため、B銀行で融資の申込みをした際に本件商品の申込みを行うとともに、新規事業用口座の開設を依頼したが、融資実行後に口座開設するように言われた。 ・ 私は、後日、新規事業用口座を開設し、返済口座の変更手続きを行い、その際に、本件商品の特約料の引落口座も変更されたものと思っていたが、実際には手続きがされていなかった。このため、特約料不払いにより解約されていると思っていたのに支払いが続いていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから新規事業資金の借入申込と本件商品の加入申込を受けた際、新規事業用口座は別にしたいとの申出があったが、まずは既存口座を新規事業資金の返済口座として設定し、融資実行後に新規事業用口座を開設して返済口座を変更してはどうかと説明した。 ・ 当行担当者は、Aさんが本件商品の特約料の引落も新規事業用口座で管理したいという意思があったとは理解していなかった。
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、令和2年9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さんの新規事業用口座の開設の申出は、本件融資の返済のみならず本件商品の特約料引落も含めて新規事業用口座で管理するのがAさんの意思であったと認められ、B銀行は、Aさんの新規事業資金の返済口座と本件商品の特約料の引落口座もあわせて変更手続きをすることが期待されていたのであり、対応するのが望ましか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

	<p>ん案を提示した。</p> <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。 ・ 令和2年 11 月 13 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第34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通貨選択利率更改型終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> ・ B銀行で購入した仕組債及び通貨選択利率更改型終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるまま本件商品を選定し、購入した。 ・ 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。 ・ 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→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、2020年10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	令和2年度(あ)第40号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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(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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ B銀行担当者から仕組債の償還の連絡を受け、償還金の運用方法を相談するために支店を往訪したところ、B銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、手数料等につい

	<p>て説明を受けたが、私は常に低リスクの商品を希望しており、これほど多額な損失が発生する高リスクな商品であるといった認識はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行担当者は、本件商品の将来性や価格下落リスク等を見越し、欠陥商品として早期に回収するべきであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、長年複数のリスク商品を購入した経験もあり、十分な知識と経験を有していたので、当行担当者は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さんに対し、定期的にあつせんフォローを行っており、損失が一定程度回復した際に売却することや、他の含み益のある商品との損益通算を検討したが、Aさんの判断により見送った経緯がある。
あつせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あつせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あつせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年11月11日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あつせん委員会は、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、あつせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第41号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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(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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ B銀行担当者から、私の配偶者Cが資産運用を相談しているなか、私もB銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、手数料等について説明を受けたが、私とCは常に低リスクの商品を希望しており、これほど多額な損失が発生する高リスクな商品であるといった認識はなかった。 ・ B銀行担当者は、本件商品の将来性や価格下落リスク等を見越し、欠陥商品として早期に回収するべきであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、Cさんとともに長年複数のリスク商品を購入した経験もあり、十分な知識と経験を有していたので、当行担当者は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、

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、定期的にあつせんフォローを行っていた。
あつせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あつせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あつせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年11月11日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あつせん委員会は、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、あつせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第42号
申立ての概要	説明不十分で購入させられたファンドラップに係る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銀行で購入したファンドラップについて、運用コースの変更に関して誤った説明を受けたことで、運用コースの変更が遅れたことにより損失が発生したことから当該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等について説明資料を用いて大まかな説明を受け購入した。 ・ その後、運用成績が芳しくないため、私は、運用コースの変更を検討したが、本件商品の運用開始後の運用コースの変更可能な時期について誤った説明を受けていたことから、運用コースの変更が遅れてしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売時、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、運用コース、リスク、成功報酬の手数料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さんから本件商品の運用開始後の運用コースの変更可能な時期についての質問を受けた際、誤った説明をしてしまった。後日、Aさんから指摘を受け、内部で確認したところ、誤った説明をしていたことが判明したことから、当行担当者は、Aさんに説明内容を訂正するとともに謝罪した。その際、Aさんから、運用コースの変更可能時期を確認しただけであり、同コースを変更する予定はない旨の発言があった。同コースの変更は、その後に行われた。
あつせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あつせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あつせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、令和2年11月19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、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	令和2年度(あ)第47号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て債券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銀行が紹介したC証券会社で購入した外貨建て債券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C証券会社を紹介されて、本件商品を購入するに至った。 ・ 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かった。 ・ 私は、C証券会社から商品を購入することを理解していたものの、C証券会社担当者から、本件商品のリスクなどについては十分な説明を受けず理解しないまま購入しており、B銀行がC証券会社を紹介したことに対して不満がある。
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、C証券会社への紹介を提案したところ、Aさんが希望したため、紹介するに至った。 ・ 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、所定の書面によりAさんの同意を得たうえでC証券会社を紹介している。 ・ 本件商品はC証券会社が販売したものであり、当行担当者は同席していたものの、商品内容等の説明は行っていない。
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、2020年11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、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	令和2年度(あ)第50号
申立ての概要	根抵当権設定契約の解除要求
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"> ・ 私が代表取締役であったC社に対するB銀行の貸付債権に関し、C社を債務者、B銀行を債権者兼根抵当権者、私及び他1名を根抵当権設定者として、私

	が所有する不動産を担保の目的物とする根抵当権設定契約を締結していたが、私は、C社株式を第三者に譲渡しており、C社の代表取締役を辞任し、経営に関与することもできない以上、C社のB銀行に対する債務の責任を負わないことから、B銀行に対し、当該根抵当権の解除を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、C社の状況等に鑑み、与信管理等の観点から、Aさんを根抵当権者とする本件根抵当権の解除には応じられない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行が本件根抵当権設定契約に基づく根抵当権を解除するか否かは、B銀行の経営方針及び融資態度を問題にするものであることから、業務規程第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10月7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51号
申立ての概要	根抵当権設定契約の解除要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ 私の夫Cが代表取締役であったD社に対するB銀行の貸付債権に関し、D社を債務者、B銀行を債権者兼根抵当権者、C及び他1名を根抵当権設定者として、私とCが共有する不動産を担保の目的物とする根抵当権設定契約を締結していたが、私及びCは、D社株式を第三者に譲渡しており、CはD社の代表取締役を辞任し、D社の経営に関与することができない以上、私及びCはD社のB銀行に対する債務の責任を負わないことから、B銀行に対し、当該根抵当権の解除を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、D社の状況等に鑑み、与信管理等の観点から、Aさんを根抵当権者とする本件根抵当権の解除には応じられない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行が本件根抵当権設定契約に基づく根抵当権を解除するか否かは、B銀行の経営方針及び融資態度を問題にするものであることから、業務規程第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10月7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56号
申立ての概要	不正に払い出された預金の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 私は、20 年前に、B銀行において、私の息子名義の預金から払い戻した金員と私が持参した現金の合計額について、B銀行に開設した私の父名義の定期預金口座へ入金手続を行ったにもかかわらず、B銀行担当者が、このうち一部の入金を行わずに不正に取得したので、B銀行に対して損害賠償を求める。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは、Aさんの息子名義の預金から払い戻した預金以外に、現金を持参したと主張しているが、当行に当該現金を持参したことを示す証拠は提示されていない。 当行担当者が、Aさんが入金手続を行った金員について、不正に取得した事実はない。
<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"> 本件は、Aさんが自ら持参した現金とB銀行に有していたAさんの息子名義の預金から払い戻した金員の合計額について、B銀行に開設した父名義の定期預金口座へ入金手続を行ったにもかかわらず、B銀行担当者が、このうち一部の入金を行わずに不正に取得したとして、AさんがB銀行に対して、不法行為に基づく損害賠償を求める事案であるところ、主たる争点はAさんが同日に当該現金をB銀行に持参したかという点であることから、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、証拠書類等および事情聴取等によって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 10 月 19 日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>令和2年度(あ)第63号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る保証料等の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>法人</p>
<p>申立人(A社) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当社は、別の保証会社の保証を付けるつもりであったが、B銀行担当者からの強い要請を受け、C社への保証委託のもとB銀行と金銭消費貸借契約を締結した。 B銀行担当者からC社の保証料は高いため、貸出金利を優遇するとの説明を受けたが、金利は引き下げられなかった。 当社から同融資はすぐに返済する旨を伝えていたにもかかわらず、B銀行担当者から同融資を自己資金で繰上返済しても保証料は返還されない旨の説明はなかった。 繰上返済を行ったが保証料は返還されず納得ができないため、B銀行が約束した金利の優遇分相当額の支払いを求める。
<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社の資金効率等を考慮し、C社の保証付の融資を提案し、A社から同融資の申し込みを受けたため、金銭消費貸借契約を締結するに至った。 当行担当者は、A社に対し、契約書等を用いて、自己資金で繰上返済を行っ

	た場合には保証料は返還しない旨を説明しており、また貸出金利を優遇するといった約束はしておらず、保証料、金利についての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>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、保証料の返還条件に関する説明の有無及び金利引き下げに係る合意の有無について、詳細な事実確認が必要となるが、あっせん手続でこれら事実の確認を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 10 月 14 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66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銀行担当者から本件商品を勧められ、定期預金と同じような利率の良い金融商品であると言われ、B銀行が勧める商品であるから良い商品だと思い、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の元本割れリスク等についてほとんど聞いていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため、金融商品仲介業務により販売するに至った。 ・ 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、本件商品を提案することに問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、販売時、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。 ・ Aさんは、本件商品購入と同時に購入した他の仕組債が早期償還した後、同様の仕組債を購入したり、外貨建て保険を購入する等しており、金融商品の内容やリスクを十分に理解していたと考えている。
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、2020年12月25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	令和2年度(あ)第73号
申立ての概要	被相続人の預金の払戻しに関する情報開示請求
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"> 私は、預金名義人に係る相続財産調査の一環として、被相続人の遺産全容を調査したところ、預金名義人の口座から計2回にわたり出金が行なわれていることを確認した。 これら2回の出金についてB銀行に払出請求を行った者に関する情報の開示や、払出手続の際に作成された資料の開示を求めたが、明らかにされなかったため、その情報の開示を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんが開示を求めている情報は、個人情報保護の対象としている行内資料であるため、当行はAさんの要求に応じることはできない。 当行としては定められた取扱いどおり対応しており、回答すべき点は説明済みである。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本件は、法定相続人であるAさんが、B銀行に対し、B銀行における預金名義人の預金口座について計2回にわたり出金が行なわれていることについて、これらの払出請求を行った者に関する情報や、払出手続の際に作成された資料の開示を求めるものであるところ、あっせん委員会は、そのような情報や資料の開示を目的として紛争解決手続を利用することは適当でないことに加えて、両当事者の主張の開きが大きく、預金名義人の預金口座を巡る紛争について、核心となる事実を的確に確認した上でこれを終局的に解決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)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10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74号
申立ての概要	相続手続時における銀行の対応及び許可なく使用された家屋情報に関する損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、数年前にB銀行に対し、親族の相続手続に当たって、一部の相続人の押印なしで手続をするよう要望したが、B銀行から謝絶され、行員から暴言も吐かれて精神的苦痛を受けたため、B銀行に対して損害賠償等を求める。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、その後、相続対策としてB銀行に自宅の価格水準を確認したところ、B銀行から売却価格査定書が送付されてきたが、B銀行は、私の許可なく法務局から不動産登記事項証明書を取得し、当該査定書に記載をしていたため、B銀行が取得した情報等の削除を要請した。このようなことは、本来、B銀行が自発的に行うべきものであるが、私がこれを指導したため、報労金及び費用の支払いを求める。 私は、B銀行に対して土地家屋情報を削除したかどうかについての回答を求めたが、納得のいく回答が得られなかったため、B銀行が作成した回答書が無効であることの確認を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、一定額以上の相続の場合は相続人全員の意思確認を求めており、Aさんの相続手続時に不適切な発言をした事実はない。 当行は、Aさんの土地家屋情報については法務局から取得した不動産登記事項証明書から取得したもので、不動産登記事項証明書は法務局で誰でも取得可能であるため問題はなかったものと判断している。なお、当行は、当該土地家屋情報は削除している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本件は、B銀行での相続手続時の不適切な発言の有無やB銀行が取得したAさんの土地家屋情報並びにB銀行作成の回答書の無効確認請求について有効性が問題となるところ、あっせん委員会は、B銀行が取得したAさんの土地家屋情報に関しては、何人も法務局において取得できる不動産登記情報であって、B銀行がこれを取得したことは違法ではないことから、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ため、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項8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)に該当し、加えて不適切な発言に関しては同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2020年10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85号
申立ての概要	相続預金の払戻手続において負担した費用の支払請求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(A)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 被相続人C(私の叔母)がB銀行に保有していた預金について、相続人の一人である私が当該預金の払戻を請求した際に、B銀行の求めに応じて必要資料を提出した。 私がB銀行に提出した資料は、私の相続手続のために費用をかけて準備し提出したものであって、他の相続人のために提出したものではないにもかかわらず、B銀行は私の個人情報を含む当該資料を私の了解を得ずに無断で、他の

	<p>相続人の手続に利用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私はB銀行に対して、私が当該資料の準備に要した費用の支払を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、亡Cさんが当行に保有していた預金について、Cさんの相続人の一人であるAさんから払戻の請求を受け、必要な資料の提出をAさんに求め、Aさんから提出を受けた。 当行は、Aさんが相続預金の払戻しを請求した際に提出した資料について、他の相続人から相続預金の払戻し依頼を受けた場合に、改めてその提示を求める必要はなく、また、Aさんから提出を受けた資料から判明する相続関係を証明する事項について、改めて他の相続人に要請する必要もないのであり、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銀行に対する相続預金の払戻しの手続において提出した資料を、他の相続人の預金払戻しの際にAさんに無断でこの資料の情報を利用したことは適切でないとするものであるところ、相続人から提供された相続に関する情報の利用方法については、B銀行の経営方針等に関するものであり、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認められる場合) に該当し、また、他の相続人への預金払戻しによりAさんに経済的損失が発生したとも認められないことから、同7号 (経済的損失が認められない場合) に該当すると判断し、「適格性なし」として 2020 年 12 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91号
申立ての概要	説明不十分で支払わされた金銭消費貸借契約の違約金の返還請求
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、B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に基づき購入した物件の売却を考えていたところ、その物件に買付が入り借入金を一括返済したが、違約金の支払いが発生すると言われた。 当社は本件契約時に、B銀行担当者に物件の売却により返済をする場合でも違約金が発生するかどうか尋ねたところ、事前に相談してくれれば善処すると言われていたことから、物件の売却による一括返済においては違約金を払う必要はないと理解しており、繰上返済に係る違約金の返還を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、A社に対し、本件契約締結時に所定の資料を用いて、繰上返済に係る違約金について十分な説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと考えている。 当行担当者は、本件契約締結時にA社から物件売却時の違約金に関する問い合わせや要請は受けていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、違約金の内容が記載された期限前弁済に関する特約書をA社との間で締結している。
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、本件紛争の核心は、B銀行が、A社に対し、本件契約の条項どおりに違約金を請求するかどうかであるが、これは、B銀行の経営方針に関するものであり、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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2020年12月10日付けであっせん手続を終了した。

以上