

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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2年度(あ)第132号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で契約させられた住宅ローンの融資手数料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銀行で、一括繰上返済を行った場合には期間に応じた保証料が返金される住宅ローンを契約した(手数料①型)と認識していたが、実際の契約は一括繰上返済をしても保証料は返金されないタイプ(手数料②型)であったため、一括繰上返済を行ったにもかかわらず、保証料の返金がなされないことから、手数料①型と手数料②型の差額を求める。 私は海外赴任中であり、住宅ローンの案内資料はB銀行が提供している動画やファイルで内容を確認していた。しかし、これらの資料には、本ローン契約に関する融資手数料に2つの選択肢(手数料①型、手数料②型)があることや繰上返済に際して払い戻される保証料に関する記述や言及はなかった。 私は、本ローン契約手続の際も、手数料①型と手数料②型の違いについて、B銀行担当者から適用金利が低くてお得であるという簡単な説明を受けたのみで、その内容や違いに関する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、Aさんが不動産会社経由で当行に提出した借入申込書において、手数料①型と手数料②型の両方にチェックがされていたことを確認したが、住宅ローンの正式承認に向けた手続きに影響しないため、その時点でAさんに直接の意向確認は不要と勝手に判断した。当行担当者は、本ローン契約時にAさんに再確認をすればよいと考えたようだが、そのことが契約担当者に申し送りされていなかった。 当行担当者は、Aさんに繰上返済の意向があることを知らなかったため、本ローン契約手続時に、Aさんに有利であると思い、適用金利が安い手数料②型で良いかと確認した可能性がある。 当行担当者は、Aさんが本ローン契約前に動画やファイルにより住宅ローンの案内資料を確認した際、説明事項内容を確認する画面で「理解できた」となっていたことから、本ローン契約手続時に、融資手数料の具体的な金額は説明したものの、手数料①型は繰上返済時に保証料の返金がないことの説明はしなかった。 |

(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。

| | |
|---------------|---|
| 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8月11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、本ローン契約において、手数料や繰上返済に関する事項は重要事項と位置づけられるところ、その内容についてB銀行から実質的に説明されていないこと、行内ルールに反してAさんに真意を確認しないで審査手続を進め、結果としてAさんが意図しない選択を誘導したと言え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。 ・ 2021年10月29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135号 |
| 申立ての概要 | 不正に送金された預金に係る損害の補償要求 |
| 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"> ・ 私は、B銀行の提供するインターネットバンキングサービスを利用していたが、フィッシング詐欺に遭い、B銀行の私名義の預金口座から不正に出金され、覚えのないC銀行の預金口座へ振り込まれ、C銀行の振込先口座が凍結される前に、一部資金が払い出されてしまった。私はC銀行の凍結口座に残っている資金は返還を受けることとなっているが、当該口座から払い出されてしまった資金についてB銀行に対し補償を求める。 ・ 私は、フィッシング詐欺に遭った当日の夜間に、B銀行からの振込完了を通知する電子メールによって被害に気付いたが、同メールにはインターネットバンキング取引に係る緊急連絡先電話番号が掲載されておらず、また、B銀行のウェブサイトには受付対応窓口の電話番号の記載はあったものの、インターネット取引を対象とする旨の明示がなかった。そこで、翌朝の営業時間開始を待ってB銀行のコールセンターに連絡を行うとともに、警察に被害届を提出した。 ・ 私は、フィッシング詐欺について、B銀行のウェブサイト上の注意喚起やB銀行からの電子メールによる注意喚起の通知については認識していなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、当行ホームページにおいてフィッシング詐欺について注意喚起し、当該詐欺に遭った場合の連絡先を明示するなどの対策を講じていた。 ・ Aさんは、フィッシング詐欺の偽ウェブサイト上で、当行インターネットバンキングサービス利用のためのAさんのIDやPWを自ら入力しており、その点で重過失がある。また、この不正出金によってAさんの資金はC銀行の預金口座に振り込まれ、C銀行の当該口座から一部払い出されているものの、当該口座は凍結され資金の残高が残っており、その資金がAさんに返還されることにより十分な補償を受けられることから、当行がAさんへ更なる補償をしないことには問題は |

| | |
|---------------|---|
| | 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6月23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、B銀行はインターネットバンキングサービスにおいて一定のセキュリティ対策を採っているが、結果として今回のような不正出金を防ぐことができない点、セキュリティ対策が万全であったとは言えないと思われること、また、緊急連絡先のホームページ上の記載や、振込完了を通知する電子メールにおける緊急連絡先電話番号の記載に関し、注意喚起の面で十分とは言えない点があ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。 ・ 2021年11月10日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第6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購入により生じた損失補てん要求 |
| 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銀行で購入した外貨建て債券により生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、終活として金融機関口座を整理したいと考え、他行で満期を迎える金融商品があることをB銀行担当者に話したところ、「3年後に利子が付く商品がある」と勧められ本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品は預金商品だと思い、他行から持参した預金をB銀行に預金したつもりで、書類等に記載したものの、預金に関する手続きだと思っていたので、記載内容はあまり覚えていない。 ・ 私は、B銀行担当者から十分な説明もなく無断で本件商品を購入させられたと思っている。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対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、資料を用いて本件商品の内容や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。 ・ 本件商品の説明に用いた資料は、当行に保管義務はなく、また、本件商品が既発債であったことから新発債のときのような説明資料も存在しないため、インターネット等で公表されているものを資料として用いたので、残っていない。 |

| | |
|---------------|--|
| 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8月11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さんの保有金融資産に占めるリスク商品の割合が高いことや、本件商品はこれまでAさんが購入した商品のリスクカテゴリーとは異なるリスクの商品であり、Aさんがきちんと理解できるまでの説明がされたとは言えないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年11月24日付けで和解契約書を締結した。 |
|---------------|--|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第8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(50歳台) |
| 申立人(Aさん)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て債券の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行から頻りに金融商品の勧誘電話を受けており、B銀行に出向かないと勧誘が終わらないと思い、勧誘を断るためにB銀行を訪問した。 ・ 私は、B銀行を訪問したところ、B銀行担当者からお勧めの商品があると言われ、本件商品の説明を受けた。 ・ 私は、本件商品について、外国の定期預金のような商品だと思い、後日購入するに至った。 ・ 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、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さんに対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、資料を用いて本件商品の内容や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→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いものの、AさんとB銀行の本件紛争を解決するという趣旨から、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。 |

| | |
|--|---|
| | <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。 ・ 2021年12月17日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第14号 |
| 申立ての概要 | 不適切な方法で契約させられたアパートローンに関し相当な債務弁済方法を定める請求 |
| 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銀行から受けた融資について、相当なる債務額と債務弁済方法を定める旨の調停を求める。 ・ 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、C社に支払う本件不動産購入代金の一部について、B銀行から本件融資を受けた。しかし、本件不動産の価額は、実際の相場よりも不当に高値であり、B銀行も、このことを知り又は知り得たにもかかわらず、C社に協力して本件融資を行った。また、B銀行は、C社によるB銀行における本件融資審査の不正行為(虚偽事実の告知や融資資料の改ざん)につき故意又は過失によって加担していた。 ・ 私は、C社の経営破たん等により、本件不動産からの賃料収入が予定額を大幅に下回り、本件融資の弁済を継続することが困難な状況に陥ったが、これは、B銀行による不正な融資により本件不動産を購入することとなったためである。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件融資について、Aさんは当行に対する約定返済金の弁済を遅滞しており、当行は、既に本件融資にかかる金銭消費貸借契約により期限の利益を喪失し、債権処理段階にあるので、Aさんの希望する支払条件の変更に関する協議には応じられない。 ・ また、Aさんは、当行に対して本件融資に関し不法行為責任等に基づく損害賠償を請求する訴訟を提起したが、裁判所はAさんの請求を棄却し、当行の不法行為責任等は認められていない。加えて、Aさんは、当行に対して民事調停を申し立てていたが、不調に終わっている。 |
| 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、2021年10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、AさんとB銀行の間では、民事調停が終了し、さらに裁判手続により判決が得られていること(業務規程33条1項7号、27条1項2号)、また、B銀行は、本件融資にかかる債権及び当該債権を被担保債権として担保設定された本件不動産を不良債権として処理を行うという経営判断をしており、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断されること(業務規程33条1項3号)から、あっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第23号 |
| 申立ての概要 | 不当に拘束された預金口座に係る遅延損害金等の支払請求及び誤った説明により支払った繰上返済手数料相当額の返還請求 |
| 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"> ・ B銀行は、私が同行に保有する預金口座を不当に拘束して払戻しに応じないが、これに応じること、及び預金の拘束による慰謝料、弁護士費用並びに遅延損害金の支払を求める。また、私がB銀行から借り入れていたアパートローンの一括返済時に支払った繰上返済手数料につき、B銀行から十分な説明を受けておらず、手数料支払に係る合意がないため、当該手数料相当額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行から事業資金の融資を受けた際、同資金の入金先となる本件預金口座を開設した。その後、当該事業は取止めとなっているが、私は本件預金残高の払出し請求を行ったところ、B銀行から拒否された。本件預金は、担保として差し入れたものではなく、B銀行による本件預金の拘束は不当である。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件預金口座に入金された資金は、融資の対象事業以外の用途に充てられることがないように区分するための「管理口座」として開設したものである。Aさんの資金用途は特定されておらず、本件預金の払出請求には応じられない。 ・ 本件アパートローンに係る繰上返済手数料については契約書に規定されており、Aさんに対し、当該契約締結時に当該手数料の説明を行っている上、その支払に先立って金額の提示をし、その了解の下に支払を受けたのであるから、当該手数料の徴収は問題のないものである。 |
| 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、2021年11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、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 | 2021年度(あ)第24号 |
| 申立ての概要 | 意向とは異なる仕組債及び投資信託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(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る。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、安心安全な運用でお願いしたいと何度も伝えており、本件商品の説明を受け、B銀行が紹介するのだから安全な商品であると思い、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の説明を受けた際、あまり体調が良くなく、B銀行担当者からり |

| | |
|----------------|---|
| | <p>スクという言葉があったと思うがその説明も理解できず、大丈夫であるというようなことを言われ、B銀行を信頼していたので購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品の説明資料は、B銀行担当者を信頼していたので読み返す等はしていない。 |
| 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、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、当行で本件商品を複数回購入した経験があり、また、証券会社でも金融商品取引をしていることを確認しており、投資経験が豊富であった。 |
| 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、2021年11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、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 | 2021年度(あ)第30号 |
| 申立ての概要 | 不十分な説明により支払ったアパートローンの繰上返済手数料の差額等の支払請求 |
| 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"> 私の亡き母CがB銀行から受けたアパートローン融資について、繰上返済をしたところ、本件融資実行時に提示されていた繰上返済手数料が改訂されており、C及びCの相続人であり本件融資の連帯保証人である私には知らされないまま、改訂後の手数料が適用された結果、本件融資実行時提示手数料よりも高い手数料を支払うこととなったので、現に支払った手数料額と融資実行時に提示された手数料額との差額等の支払いを求める。 本件融資に係る契約書では、繰上返済をする場合には、銀行店頭に表示された所定の手数料を支払うものとされているが、当該手数料を変更することは契約変更であるからC及び私に適切に知らされるべきであるところ、B銀行は何ら当該変更を連絡しておらず、また、銀行店頭に掲示するという対応をとっていないから、当該変更による手数料は本件融資の繰上返済に適用されるべきではない。 |

| | |
|-------------------|---|
| 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さん及びCさんに繰上返済時の手数料も含めて、重要事項について適切に説明を行っている。 ・ 当行では、本件融資の契約書上「銀行店頭に示された所定の手数料を支払うものとします。」とし、変更時も含めホームページに手数料一覧を掲載して周知しており、個々の顧客に対して個別の通知をすべき義務はないと考えている。 |
| 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、2021年11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、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 | 2021年度(あ)第36号 |
| 申立ての概要 | 改ざんされた融資審査資料により締結させられた金銭消費貸借契約にもとづく不動産関連融資について対象不動産を保有し続けた場合に見込まれる総損失額の賠償請求 |
| 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"> ・ 私は、不動産業者からB銀行を紹介され、B銀行から投資不動産の購入のために融資を受けたが、本件融資の審査資料として、不動産業者を通じてB銀行に提出された資料は改ざんされており、B銀行は当該改ざんを見過ごし、不適切な融資審査を行ったため、私の資産状況に照らして高額な本件融資が実行されたこと、また、当該融資を受けて修繕費等を含めた評価額とは大きく乖離した高価格により本件不動産を購入させられることとなったことから、本件不動産を保有し続けた場合に見込まれる総損失額の賠償を求めます。 ・ B銀行は、本件不動産に関して適切な収支計画を説明する義務を怠り、また、本件不動産の収益力及び私の返済能力を超えた過剰な貸付けを行った。 |
| 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。 ・ 当行は、本件不動産に係る売買価格の適正性、収支シミュレーションの実効性等を確認しているものの、あくまで融資に係る担保価値の審査を行っているものであり、当該価格が一般的に妥当な価格であるかといった審査は行っていない。 ・ 当行は、融資審査資料として不動産業者からAさんの預金状況を表す資料を受領したものの、資料の改ざんには関与していない。 ・ 当行が契約当事者となるのは融資契約であるため、融資金を使用し取得する不動産に関する説明は、当行として説明すべき事項ではなく、本件融資契約の説明時においても本件不動産の収支などについて具体的な説明を行っていない。 |
| あっせん | 【申立て受理→あっせん打ち切り】 |

| | |
|-------|--|
| 手続の結果 | <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11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、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 | 2021年度(あ)第38号 |
| 申立ての概要 | 不適切な勧誘で購入させられた金銭信託の取消しの要求 |
| 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銀行から購入した金銭信託の取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金の満期日前までに預替えをしないと定期預金の残高がなくなるとの虚偽の電話を受け、翌日仕事の合間にB銀行に行った。 ・ 私は、預替えにあたって元本割れする可能性のある商品を購入するつもりはない旨をB銀行担当者に伝えたところ、本件商品は元本割れしないと説明を受けたので購入するに至った。 ・ 私は、本件商品申込み後に渡されたパンフレット等を持ち帰り、商品内容を再度確認したところ、元本が保証されない商品であることが分かった。 ・ 私は、本件商品がリスク商品であることを理解しないまま購入するに至った。リスク商品であると理解していたら、購入しなかった。 |
| 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、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。 ・ 本件商品の内容、元本割れリスク等については、所定の資料を用いて当行担当者から説明を行ったものの、説明が十分で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→事情聴取後に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2021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、事情聴取後にAさんからあっせん委員会に対して、本件商品を継続保持する意向が示され、申立取下書が提出されたことから、2021年11月19日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|--------|--|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第45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"> ・ B銀行は、私が同行から借り入れていたアパートローンの金利引下げの条件として、抱合せで無担保ローンの借入れを強要したため、私は本件融資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。 ・ 私にとって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。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんにアパートローン及び本件融資の実行を行っているが、アパートローンの金利引下げの条件として、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。 ・ 当行は、他の事案処理との関係で、本件融資も抱き合わ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もので、仮に本件融資がAさんにとって不要な借入れであれば、その返済は遅くとも一定期間内に行うことが可能であったはずであり、またAさんに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ため、Aさんの支払済み利息全額の返済の要求には応じられない。 |
| 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、2021年12月22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 | 2021年度(あ)第46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 | 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銀行との間で締結した金銭消費貸借契約にもとづき購入した物件の売却に当たって、一括繰上返済を行ったところ、B銀行担当者から違約金の支払いを求められたため、言われたとおり違約金を支払った。 ・ しかし、私は本件契約時に、繰上返済に当たり違約金を支払う必要があるとの説明は受けていないので、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さんに対し、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。 |
| 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、Aさんは繰上返済違約金の支払義務がないと主張するところ、提出されている証拠書類には繰上返済違約金の支払義務が明記されて |

| | |
|--|---|
| | おり、法律上、Aさんには繰上返済違約金の支払義務があると判断せざるを得ず、Aさんが繰上返済違約金の支払義務を負うことをもって経済的損失と評価することはできず、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 2021 年 10 月 15 日付けであっせん手続を終了した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 2021 年度(あ)第 47 号 |
| 申立ての概要 | 相続した預金の払戻請求 |
| 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"> ・ 亡母がB銀行に保有していた預金のうち、B銀行に対し私の法定相続分の払出しを求める。 ・ 亡母は、生前、公正証書遺言を作成し、遺言執行者を指名していたが、同執行者が十分な対応を行わなかったため、私が解任を求めたところ、遺言執行者自らが辞任した。その後、他の法定相続人には遺産分割調停の申立てを行ったが調停成立に至らなかった。 ・ このような状況のなか、B銀行に対し私の法定相続分の払出しを求めたが、B銀行からは、最高裁判例等を理由に改めて遺言執行者を選任するか、相続人全員の署名捺印を求められた。しかし同判例は遺言が存在する場合は適用されないと認識しており、預金の払出しを求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行において、Aさんから他の法定相続人との調停が成立しなかったとの話を受け、公正証書遺言に基づき自らの相続分だけを払い出したいとの申出を受けた。 ・ これに対し、2016 年 12 月 19 日の最高裁判例を判断理由として、遺言執行者の再選任か、相続人全員の署名捺印がないと払出しの手続きができないと回答した。 ・ 本件に関する双方の主張は、対立ではなく見解・解釈の相違と考えている。 |
| 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、本件のような状況下におけるAさんからの預金の払戻し請求に対する法的な評価や実務上の処理が確立しているとは言い難く、払戻しに必要な手続はB銀行の裁量に属する事項といえることができるので、相続人全員の同意(署名捺印)を要するものとするB銀行の手続はその裁量を逸脱するものとはいえず、その要否の判断はB銀行の銀行業務における経営方針に関わる事項であるといえ、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)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 2021 年 10 月 25 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第50号 |
| 申立ての概要 | 銀行における拾得物の届出に関するルールの開示請求 |
| 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"> ・ 私の配偶者Cが、私名義の株式の配当金領収証をB銀行に持参し、C名義の預金口座に証券扱いとして入金することを求めたところ、B銀行では取扱いができないと言われたため、Cは、B銀行担当者にその根拠の開示を求めたものの応じてもらえなかったため、同領収証をB銀行担当者に預けて帰宅した。 ・ 後日、B銀行から同領収証が私の自宅に郵送されてきたが、私及びCはB銀行から取扱いができない旨の説明がないので受取拒否をしたところ、B銀行から「同領収証を警察に拾得物として届け出た」との連絡があった。 ・ 私及びCは、B銀行担当者から、内部のルールに基づいて警察へ届出をしたとの説明を受けたが、私はこの取扱いに納得がいかないので、内部のルールの開示を求める。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ Cさんが持参したAさん名義の配当金領収証は、当行で現金により支払ができる様式ではなく、また、預金口座に証券扱いで入金する場合は、当行の手続上、Aさん名義の預金口座への入金のみ取り扱っており、このことは、当行担当者からCさんに対し以前から複数回説明をしている。 ・ また、Cさんが同領収証を当行に預けたということはなく、当行担当者がCさん名義の預金口座に入金できない旨を説明したところ、Cさんは激高し、繰返し大声を出し続ける等したため、警察に通報しようとしたところ、Cさんは同領収証をその場に置いて退出したものである。 ・ 当行担当者は、Aさんらに同領収証を受け取りいただくよう依頼しても応じなかったため、警察にも相談の上、やむを得ず、拾得物として警察へ届出をしたものであり、内部のルールに基づいて警察へ届出をした等の発言をした事実はない。 ・ 当行は、Aさん及びCさんに対して、当行における配当金領収証の取扱いに関する内部のルールを開示する必要性が認められず、開示に応じることはできない。 |
| 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、本件は、AさんがB銀行の内部のルールの開示を求める事案であるが、B銀行が内部のルールを開示するかどうかは、B銀行の経営方針に関わる事項であり、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 2021 年 11 月 24 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|------|---------------|
| 事案番号 | 2021年度(あ)第53号 |
|------|---------------|

| | |
|---------------|--|
| 申立ての概要 | ATM機による預金引出しの際に意に反して支払った手数料の返還要求 |
| 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"> ・ 私は、B銀行のATM機で、預金の引出しを行ったところ、手数料がかからないと認識していたにもかかわらず、意に反して手数料が発生したため、当該手数料相当額の返還を求める。 ・ B銀行の支店外に設置されているATM機で引出しを行った場合には手数料がかからないにも関わらず、支店内に設置されているATM機では手数料がかかるのは利用者にとってわかりにくく、そのような取扱いをするのであれば、ATM機の画面上で具体的な手数料額を明記すべきである。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ATM機の設置場所によって手数料が異なることは、支店内のATMコーナーにステッカー等を張り出して注意喚起している。 ・ また、ATM機の画面上でも、具体的な金額までは明記されていないが、手数料がかかることは表示している。 |
| 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、ATM機の手数料についての注意喚起は、全国銀行公正取引協議会が制定した「銀行業における表示に関する公正競争規約」(同施行規則及び運用基準を含む。)に則して行われているものと解される。同規約において、ATM機の利用手数料については、ATM機の設置場所に名称、金額又は料率を表示することが求められているものの、それを超えて、ATM機の操作画面上で具体的な手数料額を表示して注意喚起を行うことまでは定められておらず、このような方法を採用するかどうかは、B銀行の経営判断に係わる事項であることから、本申立ては、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 2021 年 11 月 29 日付けであっせん手続を終了した。 |

以上