

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第11号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた金銭信託に係る解約手数料の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した金銭信託の解約手数料の返還を求める。 ・ 私の親族は、私とB銀行との間の取引について、親族が窓口となること、私がひとりのときは訪問をしないこと等を強く要望し、B銀行担当者も了承していたにもかかわらず、B銀行担当者は、親族の同席がないまま本件商品の勧誘を行った。 ・ 私は、本件商品の商品内容やリスクについて、B銀行担当者から適切な説明もなく、十分に理解できないまま、本件商品を購入するに至った。 ・ 私が、本件商品を契約したことを家族に報告したところ、元本が保証されない商品であることが分かったので解約したが、解約手数料が発生した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに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。 ・ Aさんの親族から、コロナ禍でありAさんとの接触を控えて欲しい旨の意向は聞いていたが、Aさんとの取引の際に親族が同席することの希望は聞いていない。 ・ 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が、保有金融資産の確認が不十分であった可能性はある。 ・ 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ことから説明内容に問題はなかったものと判断しているが、適合性の確認や説明をもっと慎重にすべきであったことは認識している。
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、2023年1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、B銀行に対して、Aさんの当時の状況やAさんが本件商品の元本割れリスクや商品内容を十分に理解するには説明時間が短かった可能性があること等を指摘した。

(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。

	<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。 ・ 2023年3月28日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2022年度(あ)第17号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外国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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外国債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行から頻繁に金融商品の勧誘を受けており、1回くらいはB銀行の話を聞いても良いと思い、B銀行担当者から話を聞いたところ、本件商品を勧められた。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品は満期までの期間が決まっていて、評価額よりも安く購入でき、満期になると100%の価格で償還されるとの説明を受け、お得な商品と思い購入するに至った。 ・ その後、本件商品は評価損が発生したものの、満期まで保有すれば損失が減ると思っていたところ、円安が進行したため、満期償還により多大な損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の得になる説明ばかりされ、リスクの説明はほとんどなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、全てB銀行担当者に勧められて購入したものである。
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、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。
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11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さんには積極的な資産運用ニーズがあったとまでは言えず、ハイリスク・ハイリターンである本件商品がAさんに適合していたか疑問が残ることや、Aさんが本件商品の具体的なリスクを十分理解していた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さんに解決金を支払うというあっせん

	<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。 ・ 2023年2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35号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債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銀行で仕組預金を購入したところ多大な損失が発生したので、たびたび配偶者に愚痴を言っていた。 ・ 私の配偶者もB銀行で取引をしており、仕組債を購入する等していた。私の配偶者は、B銀行担当者から仕組債の利息で仕組預金の損失をカバーできると説明をされ、良い商品であると私に勧めてきたので購入することとした。 ・ 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、中途解約をすると元本割れする可能性があるが、ロックイン事由が発生することはほとんどなく、預金に比べて利率が良いと言われ、中途解約さえしなければ元本割れしない商品と思ってしまった。
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、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、Aさんの仕組預金の損失をリカバリーする複数の方法について、Aさんの配偶者にそれぞれのメリット・デメリットも含めて説明しており、Aさんも理解しているものと思っていた。本件商品の契約当事者であるAさんへの説明内容に問題はなく、また、不明点はないかどうかAさんに確認をしており、納得のうえで本件商品を購入したものと認識していた。
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、2023年1月17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、仕組預金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、本件商品を案内している点について、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ることについて、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。

	<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。 ・ 2023年3月28日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第40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解約に伴う費用の返還要求
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を解約したことに伴い、手数料と諸費用の返還を求める。 ・ 私は、長男Cから勧められて、自身の相続についてB銀行に相談したところ、本件商品を勧められた。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品に関する説明を受けて契約に至ったが、後日、説明を受けたコース以外にも選択可能なコースがあったことが判明したり、公正証書作成時のB銀行担当者の対応が礼儀を欠くものであったり等、B銀行の対応に不信感を持つようになり、本件商品を解約した。 ・ 私は、本件商品を解約したことにより、他金融機関で新たに遺言信託を契約することとなり、余分に費用がかかってしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行が開催した本件商品の説明会にAさんとCさんが参加をした際、当行担当者は、本件商品の全てのコース及びそれぞれの費用等を説明したほか、後日、Aさん宅を複数回訪問し、Aさんの意向を確認しながら、本件商品の契約に至っている。 ・ 当行担当者は、本件商品の全てのコースをAさんとCさんに説明をしており、一部のコースしか説明をしていないということはありません。 ・ Aさんが公正証書を作成する当日、立ち会う予定であった当行役席者が急用で行けなくなり、代理の者が立ち会うこととなったのは事実であり、後日あらためてAさんとCさんに謝罪をするとともに事情説明をしている。
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、2023年2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、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47号
申立ての概要	融資契約の変更時に説明なく適用金利が変更されたことによる過払いの利息額の返還等の請求
申立人の属性	個人(80歳台)

<p>申立人(Aさん)の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行との当初の融資契約による借入れについて契約を変更する際に、当初融資契約の適用金利を変更後の契約においても適用することとしていたにもかかわらず、私の知らないままに適用金利の引上げが行われたことから、過払い分の利息額の返還を求める。 ・ 私には、適用金利が変更されるような覚えがないにもかかわらず、引上げ後の利息を払い続けさせられていたことに納得がいかない。 ・ B銀行からは、一定額の利息を払い戻すとして和解を求められたが、不信感があるので、B銀行に対して、真の説明と、誰が聞いても納得のゆく回答を求めるとともに、あっせん委員会に第三者の観点から判断してもらいたい。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんとの間の当初融資契約による借入れについて契約変更を2度行っているが、変更の都度、変更後の適用金利について説明し、了解を得ている。 ・ 当行は、返済予定表の送付を年2回行っており、当該予定表には適用金利を明記して通知をし、これまで返済は行われている。したがって、本件融資の適用金利の変更は有効に行われたものであり、当行はAさんに対する損害の賠償等には応じられない。 ・ 他方、本件融資に関し、変更に伴う約定書の授受について事務ミスが一部認められたことから、Aさんに対し、一定の解決金の支払による和解案の提案を行っている。
<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"> ・ あっせん委員会は、B銀行では本件に関して問題があったことを認め、和解案の提示に至っているところ、Aさんの本件申立てにおける請求は、当該問題の発生の原因等について適切な説明を行っていないとして、B銀行に対し、「真の説明」ないし「誰が聞いても納得のゆく解答」を求めるとともに、あっせん委員会に対し、B銀行の説明内容に対する評価や法的見解の提示を求めるものと解され、このような申立ては事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないといふべきであるから、業務規程27条(あっせん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)、に該当するものと判断し、「適格性なし」として2023年1月30日付けであっせん手続を終了した。

<p>事案番号</p>	<p>2022年度(あ)第55号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>杜撰な審査による融資について債務免除等の請求</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"> ・ 当社がB銀行から受けた融資は、B銀行の杜撰な融資審査により実行されたものであり、当社は本来負うはずのなかった債務を負うこととなったので、B銀行に対し、融資審査が杜撰であったことを謝罪し、本件貸付の債務免除、一定の

	<p>解決金の支払いを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件融資は、当社の前代表者が行った取引であるが、その後、現代表者に変更になっているところ、本件融資は前代表者の自己の利益のために申し入れたものであり、B銀行担当者はこれを知り、又は知ることができた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、本件融資の回収に危惧をおぼえA社に対し本件の支払を請求する貸付金請求の訴えを提起し、裁判所から当行請求認容の判決を受けているところ、A社が上告中であることを踏まえ、最高裁判所の判断による紛争解決を希望しており、あっせんでの解決は考えていない。
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、本件において当時のA社代表者が本件融資金を私的に費消する目的を有しており、かつB銀行が同目的に容易に気づくことが可能であったかどうかは、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係る事実を確認することは著しく困難であり、また本件融資に際してB銀行はA社から決算書等の資料の提出を受け一定の審査を実施していることが認められるところ、更に厳格な審査の実施の可否に関するB銀行の本件融資審査に係る判断の適否は、B銀行の経営方針や融資態度に属するものであることから、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)及び同項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2023年1月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2022年度(あ)第56号
申立ての概要	口座名義人の承諾なしに払い戻された預金の返還請求
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"> ・ B銀行は本人確認を十分に行わずに、私の配偶者Cの申込みにより私名義の預金口座を開設した上、当該預金口座に私の退職金が入金されたのち、Cの解約払戻しに応じて払い出したが、これらはいずれも銀行として適切な対応ではないので、退職金相当額の返還を求める。 ・ B銀行は、Cから私の本人確認資料の提示を受け、私名義の預金口座を開設したが、これはCが私に無断で行ったものである。 ・ B銀行は、Cの口座解約の申出に応じて退職金を払い出したが、これもCが私に無断で行ったものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Cさんから、Cさん及びAさんそれぞれの本人確認資料の提示を受け、Aさん名義の預金口座を開設した。世帯を共にする者が配偶者のために行ったものとして、本人確認手続及び預金口座開設手続に問題はなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、当該預金口座の解約から長い期間が経っているため、当時の伝票を保管期間経過のため処分しているから、誰が実際に解約手続のために来店したのか不明である。 ・ Aさんは、Cさんが預金の払戻しをしたと主張しているのであるから、Cさんとの間で問題を解決すべきである。
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、誰がどのような資料を提示する等してAさん名義の預金口座を解約して払戻しを受けたのか等の点につき、本あっせん手続において事実確認をすることは著しく困難であるから、本件は、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程 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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として2023年2月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2022年度(あ)第58号
申立ての概要	投資詐欺に使用されていた口座について、相手方の監督義務違反に基づく損害賠償請求
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"> ・ 私は、いわゆる投資詐欺に遭い、B銀行に開設されていた口座に入金したお金が全て失われた。 ・ 当該口座における取引は、犯罪による収益の移転防止に関する法律が定める「疑わしい取引」に該当するのであり、B銀行は当該口座の異常な取引を検出できなかったことにより、行政庁に対する「疑わしい取引」の届出義務を怠った責任があることから、私が詐取された投資金額相当額の損害賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、当行と収納代行業者との間の、当該収納代行業者が当行に開設した口座における預金取引について、当行が「疑わしい取引」の届出義務に違反したと主張しているのであって、Aさんが当行との取引に関して何らかの問題があったとの主張や、取引に関して紛争があると主張しているわけではない。 ・ また、当該口座において収納代行業者が行っていた取引について特段不審な点はなかったものであり、当行が「疑わしい取引」と判断しなかったことは不合理ではなく、当行に落ち度はない。仮に、当行に届出義務違反があったとしても、その違反は当然に私法上も違法ということにはならず、不法行為は成立しない。
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銀行に対し、疑わしい取引につきB銀行が届出義務等を怠ったとして、不法行為に基づく損害賠償を求める事案であり、当該不法行為を基礎づける事実につき、具体的かつ詳細な事実確

認が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは困難であり、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 2023 年1月 23 日付けであっせん手続を終了した。

以 上