

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第1四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	2021年度(あ)第33号
申立ての概要	不適切な対応により元本一部カットの対象外とされた金銭消費貸借契約の損害賠償請求
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"> 私が、B銀行から投資用不動産購入のために借入れた融資について、B銀行から元本一部カットの相談受付の案内を受け、元本一部カットを申し込んだが、適用対象外と判断されたことから、改めて元本一部カットの再審査を行うか、元本一部カットを受けられた場合の元本カット相当額の補填を求める。 私は、B銀行担当者から早めの申込みを推奨されたため、上記の案内を受けてすぐに家賃引下げ前の物件収支を提出して申込みを行ったが、元本一部カットの適用は申込みの直近1年間の物件収支が赤字であることが条件であり、直近1年間は対象物件の収支が黒字であったため適用を受けることができなかった。元本一部カットを申込み時期によって、対象物件の収支判定において不利益になることが明らかであったにもかかわらず、B銀行がその旨の説明をせずに早めの申込みを推奨したことは不適切な行為である。 また、本件融資契約の審査の過程において、私の自己資金確認資料等の偽造、改ざんが行われており、本件融資の実行にあたって、B銀行には不正な行為があった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 元本一部カットは顧客の返済支援のために当行が任意で実施しているものであり、当行は、顧客に有利になるように物件収支判定期間を設定する法的義務を負うものではない。 当行は、Aさんの自己資金確認資料等の偽造や改ざんがあったとの主張に対し、当行審査に当たって当該偽造等に対する注意義務違反があったとは認められず、不法行為に基づく損害賠償義務を負うことはない。 ただし、本件に係る諸般の事情等に鑑み、「Aさんが実勢価格よりも高値で本件対象物件を購入し、いわゆる高値掴みの損害を被ったことが、当行のAさんに対する不法行為を構成する。」という限度で、当行のAさんに対する不法行為の成立を争わない。

(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11月5日及び2022年12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、B銀行に対して、本件融資に係る不法行為の成立に関するB銀行の主張を踏まえて、双方が主張するAさんにおける本件対象物件の実際の取得価格と取得時の本件対象物件の評価額とを検討のうえ、その差額につき、当該不法行為に係る損害額とし、B銀行がAさんに対して当該額を支払うというあっせん案を提示した。 ・ その結果、あっせん案について、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6月28日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	2021年度(あ)第64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の返済可能な条件変更の要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、不動産投資を目的としてB銀行から融資を受けたが、この融資は、私が融資条件を満たしていないにもかかわらず、審査に必要な書類の偽造などにより実行された不正な融資であり、購入した投資不動産の客観的評価額は本件融資額に満たないものであって、本件不動産の賃料収入により本件融資の返済は不可能なものであるなどの問題があったことから、当該不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更するよう求める。 ・ 私は、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、本件融資の申込みを行い、B銀行の融資審査に必要な書類についても当該不動産会社を通じて提出したが、私が提出したとされる書類の中には、私が提出していない預金通帳のコピーが含まれていた。その預金残高額は間違った金額であるところ、B銀行の関与により偽造されたものであるから、本件融資は不正に行われたものである。 ・ 本件不動産は想定外の修繕が必要であり、本件不動産の賃料収入は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。本件申立ては、本件融資について、B銀行の不正な融資に係る法的責任を追及するのではなく、本件不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更することを求めるものである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから本件融資に係る融資審査に必要な書類を不動産会社から受領しており、Aさんから直接受領したものではない。本件融資の融資審査手続は、本件不動産の評価を不動産鑑定業者による鑑定結果に従って行うなど、適正に行っている。 ・ 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、既に本件融資にかかる金銭消費貸借契約上のAさんの債務は期限の利益

	を喪失しており、本来、Aさんの請求に応じることはできない。しかし、本件あっせん申立てを踏まえ、Aさんから本件不動産の現在の状況、収支、弁済計画案等の提供があれば、本件融資の条件変更等の可否を検討する余地はある。
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、2022年3月8日および2023年2月28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65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の返済可能な条件変更の要求
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"> ・ 私は、不動産投資を目的としてB銀行から融資を受けたが、この融資は、私が融資条件を満たしていないにもかかわらず、審査に必要な書類の偽造などにより実行された不正な融資であり、購入した投資不動産の評価額は本件融資額に満たないものであって、本件不動産の賃料収入によっては本件融資の返済は不可能なものであるなどの問題のあるものであったことから、当該不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更するよう求める。 ・ 私は、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、本件融資の申込みを行い、B銀行の融資審査に必要な書類についても当該不動産会社を通じて提出したが、私が提出したとされる書類の中には、私が提出していない預金通帳のコピーが含まれているが、その預金残高額は間違った金額であり、B銀行の関与により偽造されたものであって、結果、本件融資は不正に行われたものである。 ・ 本件不動産は想定されなかった修繕が必要であり、本件不動産の賃料収入は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。私は、本件融資について、B銀行の不正な融資に係る法的責任を追及するのではなく、本件不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更することを求めるものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから本件融資に係る融資審査に必要な書類を不動産会社から受領しており、Aさんから直接受領したものではない。本件融資の融資審査手続は、本件不動産の評価を不動産鑑定業者による算出をもって行うなど、適正に行っている。 ・ 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、既に本件融資にかかる金銭消費貸借契約上のAさんの債務は期限の利益を喪失しており、Aさんの請求に応じることは本来はできない。しかし、本件あっせん申立てを踏まえ、Aさんから本件不動産の現在の状況、収支、弁済計画案

	等の提供があれば、本件融資の条件変更等の可否を検討する余地はある。
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、2022年3月16日および2023年3月2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等、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66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の返済可能な条件変更の要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、不動産投資を目的としてB銀行から融資を受けたが、この融資は、私が融資条件を満たしていないにもかかわらず、審査に必要な書類の偽造などにより実行された不正な融資であり、購入した投資不動産の評価額は本件融資額に満たないものであって、本件不動産の賃料収入によっては本件融資の返済は不可能なものであるなどの問題のあるものであったことから、当該不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更するよう求める。 ・ 私は、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、本件融資の申込みを行い、B銀行の融資審査に必要な書類についても当該不動産会社を通じて提出したが、私が提出したとされる書類の中には、私が提出していない預金通帳のコピーが含まれているが、その預金残高額は間違った金額であり、B銀行の関与により偽造されたものであって、結果、本件融資は不正に行われたものである。 ・ 本件不動産は想定外の修繕が必要であり、本件不動産の賃料収入は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。私は、本件融資について、B銀行の不正な融資に係る法的責任を追及するのではなく、本件不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更することを求めるものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんから本件融資に係る融資審査に必要な書類を不動産会社から受領しており、Aさんから直接受領したものではない。本件融資の融資審査手続は、本件不動産の評価を不動産鑑定業者による算出をもって行うなど、適正に行っている。 ・ 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、既に本件融資にかかる金銭消費貸借契約上のAさんの債務は期限の利益を喪失しており、Aさんの請求に応じることは本来はできない。しかし、本件あっせん申立てを踏まえ、Aさんから本件不動産の現在の状況、収支、弁済計画案等の提供があれば、本件融資の条件変更等の可否を検討する余地はある。

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、2022年4月6日および2023年3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	2022年度(あ)第7号
申立ての概要	説明に対する十分な理解のないままに契約した遺言信託に基づく公正証書遺言作成に係る手数料返還請求
申立人の属性	個人(90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遺言信託に係る契約を無効とし、支払った手数料等の返還を求める。 ・ 私は、本件契約を締結し、公正証書遺言の作成を依頼したが、B銀行担当者の説明に不備があり、私の希望する内容を遺言に盛り込むことができなかったので、後日、本件契約を解約した。 ・ 私は、本件契約の内容が公正証書遺言の保管やB銀行を遺言執行者とすることは理解していたが、本件契約の手数料について相続財産の規模に応じて算出されることは理解しておらず、本件契約に基づくサービス内容に比して法外な手数料であると考えている。
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、本件契約の内容、手数料等について、十分な説明を行っており、Aさんが手数料額も含め本件契約内容について理解したことを確認のうえ契約締結している。 ・ 本件契約は、遺言書の保管作成、遺言の執行者の指定等を内容とするものであるが、本件契約の締結当日に公正証書遺言の作成を行う手続となっており、当行担当者は、Aさんと面談を繰り返し行い、公正証書遺言の内容をAさんに確認しながら作成、手続を進めたものである。
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、2022年11月8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銀行には、本件契約を締結する場合と別の方法による場合とを比較し、本件契約による手数料の金額に納得感が得られる程の説明をしたのか疑問が残ることや、本件契約の締結、公正証書遺言の作成などの手続プロセスに業務上改善の余地があったのではないかという点を指摘した。 ・ 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、あっせん成立となった。 ・ 2023年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第8号
申立ての概要	説明に対する十分な理解のないままに契約した遺言信託に基づく公正証書遺言作成に係る手数料返還請求
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"> ・ 私は、B銀行との間で締結した遺言信託に係る契約を無効とし、支払った手数料等の返還を求める。 ・ 私の法定相続人の状況から考えると、公正証書遺言の保管や遺言執行といった本件契約の必要性は乏しい上、本件契約に要する手数料について十分に理解しないまま、高額の手数料を支払うことになってしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件契約の内容、手数料等について、十分な説明を行っており、Aさんが手数料額も含め本件契約内容について理解したことを確認のうえ契約締結している。 ・ 本件契約は、遺言書の作成、保管、遺言の執行者の指定等を内容とするものであるが、本件契約の締結当日に公正証書遺言の作成を行う手続となっており、当行担当者は、Aさんと面談を繰り返し行い、公正証書遺言の内容をAさんに確認しながら作成、手続を進めたものである。また、Aさんの法定相続人が遠方に暮らしている等の事情から、当行による遺言執行の必要性があることも確認している。
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8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銀行には、本件契約を締結する場合と別の方法による場合とを比較し、本件契約による手数料の金額に納得感が得られる程の説明をしたのか疑問が残ることや、本件契約の締結、公正証書遺言の作成などの手続プロセスに業務上改善の余地があったのではないかという点を指摘した。 ・ 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ともに、本件契約について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、あっせん成立となった。 ・ 2023年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第9号
申立ての概要	説明に対する十分な理解のないままに契約した遺言信託に基づく公正証書遺言作成に係る手数料返還請求
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"> ・ 私は、B銀行との間で締結した遺言信託に係る契約を無効とし、支払った手数料等の返還を求める。 ・ 私の法定相続人の状況から考えると、公正証書遺言の保管や遺言執行といっ

	た本件契約の必要性は乏しい上、本件契約に要する手数料について十分に理解しないまま、高額の手数料を支払うことになってしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件契約の内容、手数料等について、十分な説明を行っており、Aさんが手数料額も含め本件契約内容について理解したことを確認のうえ契約締結している。 ・ 本件契約は、遺言書の作成、保管、遺言の執行者の指定等を内容とするものであるが、本件契約の締結当日に公正証書遺言の作成を行う手続となっており、当行担当者は、Aさんと面談を繰り返して、公正証書遺言の内容をAさんに確認しながら作成、手続を進めたものである。また、Aさんの法定相続人が遠方に暮らしている等の事情から、当行による遺言執行の必要性があることも確認している。
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8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銀行には、本件契約を締結する場合と別の方法による場合とを比較し、本件契約による手数料の金額に納得感が得られる程の説明をしたのか疑問が残ることや、本件契約の締結、公正証書遺言の作成などの手続プロセスに業務上改善の余地があったのではないかという点を指摘した。 ・ 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、あっせん成立となった。 ・ 2023年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第28号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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(40歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の仲介でC証券会社から購入した外貨建債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、リスク商品を購入する意向がなかったにもかかわらず、B銀行担当者がいきなり職場に来て、本件商品は良い商品であると勧めてきたため、言われるがまま本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク性商品を購入した経験はなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、本件商品を含む複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の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

	<p>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に説明を行っており、説明内容に問題はない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12月12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さんにとって本件商品の購入費用が余裕資金であったか疑問が残り、金融機関としてより安全な資産形成を促すなどの助言を行うべきであったこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2023年4月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第48号
申立ての概要	約定されていない繰上返済に係る支払手数料相当額等の返還要求
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銀行から融資を受けたアパートローンについて、本件借入により購入した担保不動産を換価処分した代金により繰上返済したが、本件借入に係る契約では担保不動産の換価処分代金による繰上返済の場合には手数料は不要とされていたにもかかわらず、B銀行から手数料を徴取されたことから、手数料等の返還を求める。 ・ 担保不動産の売却先は、私が業務執行社員および代表社員を一人で務める法人ではあるが、B銀行は、当初、当該売却代金による繰上返済には手数料はかからないと言っていたにもかかわらず、その後、手数料がかかる方針を変更し徴取されることになった。 ・ 私は、本件について、あっせん申立後、訴訟を提起しているが、時効進行に備えたものである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんと当行の間で締結した本件借入にかかる契約において、担保不動産の換価処分代金による繰上返済の場合には手数料は不要とする規定はあるが、これは本来短期間で担保不動産を処分して返済せざるを得ない債務者の状況に鑑みて定めたものである。 ・ Aさんによる担保不動産の換価処分による繰上返済は、Aさんと同一視できるAさん自身が業務執行社員および代表社員を一人で務める法人への売却によるものであり、繰上返済免除の規定を潜脱するものであって、Aさんから問い合わせがあった際も、手数料は免除されない旨説明している。 ・ Aさんは、本件に関し、訴訟を提起しており、裁判手続により解決するものと考

	えていることから、Aさんのあっせん申立に係る請求に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打切り】</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4月26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53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(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銀行担当者から安全性の高い商品で元本割れすることはないと説明を受け、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。 ・ 私は、投資信託等への投資経験はあったものの、仕組債の購入は初めてであった。
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及び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。
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3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、B銀行に対して、Aさんに対して一通りの商品説明が行われたものと伺えるが、Aさんが従前から取引していた投資信託と本件商品は異なるものであるところ、両者の商品性の違いを含めて十分に理解できるだけの説明及びその理解度の確認が尽くされたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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6月5日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第62号
申立ての概要	違法な取扱いにより発生した金銭消費貸借契約の繰上返済違約金
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、B銀行から収益不動産の取得のために融資を受けたが、融資時に繰上返済を行う場合の違約金について説明が無かった。 ・ このため、当社は、当該違約金はかからないものと思い、当該不動産の売却に係る売買契約を締結した。 ・ その後、B銀行担当者から当該違約金が発生するとの説明を受け、これにより不動産売買契約を解除することとなったため、不動産売買契約の解除に伴い発生した損害金の補てんを求める。また、当該違約金の免除もしくは引き下げを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件融資契約の締結に当たって、A社に繰上返済時の違約金も含めて、重要事項について適切に説明を行っている。 ・ A社が主張する不動産売買契約は、当行が関知しないところで締結されたものであり、かつ、当該売買契約の解除に伴う損害金は、A社と買主との間の契約にもとづいて発生したものであるため、当行が負担すべきものではない。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年4月5日、A社と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64号
申立ての概要	説明不十分で特約付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借入額相当額の支払い等の要求
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"> ・ 私が、借換えによりB銀行から借り入れた住宅ローンについて、本件融資申込時に併せて申し込んだ特約付団体信用生命保険の保障内容の説明が不十分であったことから、実際に本件保険の適用を受けられなかったため、本件住宅ローン借入額相当額の支払いを求める。 ・ 私は、本件融資に係る契約を締結後に罹患したため、B銀行を通して本件保険について保険会社へ請求を行ったところ、私の罹患した疾病は保険適用外と判断され、保障されずに本件融資債務が残存することとなってしまった。 ・ 私が本件融資へ借換えたのは、本件保険に加入することによって、私の罹患した疾病も保障されることに魅力を感じたからである。私は、B銀行担当者から私の罹患した疾病が本件保険の適用対象外との説明を受けておらず、このよう

	<p>な取扱いとなるのであれば借換えを行うことはなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件融資および本件保険の手続きは、私の配偶者CとB銀行担当者との間で行い、本件保険の被保険者である私は、B銀行担当者と直接面談したり、説明を受けることはほとんどなく、書類の授受もCのみとの間で行われていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、本件融資申込時にCさんに対し、本件保険の保障内容を説明し、Aさんからの告知書等への署名等を受けて、本件保険の申込みを受け付けた。 ・ 当行担当者は、Cさんに対し、本件保険の適用除外事由についても、パンフレットの該当箇所を指差しを行いながら分かり易く説明した。ただし、保障の適用除外内容については、AさんやCさんの誤認を招いた可能性があると考えている。 ・ 当行担当者は、本件融資申込に関してCさんとは複数回の面談を行っているものの、Aさんとは電話でしか連絡していないと認識している。
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5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、B銀行に対して、本件保険に係る説明について、Aさん本人に直接説明することが望ましかったこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2023年6月27日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第65号
申立ての概要	対応不十分で特約付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
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銀行との間で行った住宅ローンの借換え手続きにおいて、がん団信に加えてさらに補償範囲の広い疾病補償にも加入したものと思っていたところ、B銀行の対応が不十分で、当該疾病補償が付加されていなかったことから、当該疾病補償が適用された場合と同等の補償を求める。 ・ 私は、自宅のリフォームに伴い、リフォーム業者から既存の住宅ローンをB銀行で借換えることを提案され、B銀行を紹介された。 ・ 私はB銀行担当者から、パンフレットを用いて、複数ある団信から1つ選択でき、更に補償範囲の広い疾病補償付きの債務返済支援保険をプラスで付加できると説明を受け、必要書類に記入をしたことから、がん団信と同債務返済支援保険をセットで申し込んだものと思っていた。 ・ 私は、借換え手続き後に病気を発症したため、疾病補償の申請をしようとしたところ、私は同債務返済支援保険には加入していないことが判明し、補償を受け

	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、リフォーム業者からAさんを紹介され、住宅ローンの概略を説明した後、借換えた場合の返済額や金利軽減のメリット等を説明したところ、Aさんは当行に対して借換えの申込みをすることとなった。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、既存の住宅ローンの条件と、諸費用を含む借換え後ローンの条件を対比したシミュレーション資料を提示し、金利の上乗せがないものと、最も金利負担が大きいものを示して説明をした。 ・ 当行担当者はパンフレットを用いて、当行で対応可能な団信のラインナップやそれぞれの違いをAさんに説明するとともに、同債務返済支援保険についても説明をしている。
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4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、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76号
申立ての概要	対応不十分で特約付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
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"> ・ 亡父Cと私の兄Dは、B銀行から親子リレー型住宅ローンの借入れをした際、二人とも団体信用生命保険に加入をしており、私はCから自身が死亡した場合は、住宅ローンの返済額が減るからB銀行に連絡するようと言われていた。 ・ 私は、Cの死亡をB銀行に伝えたところ、Cの団体信用生命保険の保険期間を超えているため同保険は適用されないと言われた。 ・ Cは団体信用生命保険の保険期間を終身と認識していたのであり、保険期間が定められていることをB銀行がCにきちんと説明をしていていれば本件住宅ローンの借入れはしなかった。 ・ Cの負担割合分の本件住宅ローンの返済免除を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件住宅ローン実行時、Cさん単独の借入れでは融資期間は短期間となってしまったため、Dさんとの親子リレー型住宅ローンとして本件住宅ローンの申込を受け付けた。 ・ 本件住宅ローンは、融資実行時は親子各々が融資額の半分ずつを、親が定められた年齢を超過した時点で子が融資額の全額(親は0円)を保険金額とする団体信用生命保険の被保険者となるという内容であった。 ・ 当行担当者は本件住宅ローン契約当時、Cさんに対して団体信用生命保険の保険期間についても説明している。
あっせん	【申立て不受理】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本事案は、団体信用生命保険の保険期間につき、B銀行担当者がCさんに対していかなる説明をし、Cさんがどのように理解したか等の事実につき、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ることから、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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2023 年 5 月 1 日付けであっせん手続を終了した。
-------	---

事案番号	2022 年度(あ)第 78 号
申立ての概要	不適格な物件に係る住宅ローンの連帯保証の解除請求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、私の元配偶者CとB銀行が締結した住宅ローンに係る金銭消費貸借契約について、B銀行と連帯保証契約を締結したが、当該金銭消費貸借契約に係る融資目的である不動産売買は法令上の一定の条件が課されており、当該条件を満たさない場合には当該融資も受けられないことが判明したことから、私の本件連帯保証契約の解除を求める。 CとB銀行の間の本件融資は住宅用不動産の購入資金の調達のためであったが、その後、当該不動産が都市計画法上の市街化調整区域内の住宅に該当し、その売買のためには所在する都道府県の事前の許可を得る必要があったことが判明した。 B銀行は、当該不動産を取得するにあたって障害となる事項がないかどうか調査確認のうえ、障害となるような重要事項があれば説明する義務を負っていたにもかかわらず、これを怠った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 本件融資の対象物件である不動産について、都市計画法に係る条件等の重要事項は、当該不動産を取り扱う不動産仲介業者が説明義務を負うものであり、当行に説明義務があるわけではない。 当行は、本件融資に係るAさんとの連帯保証契約締結時において、Aさんに対して連帯保証人に関する重要事項等の説明責任を果たしており、連帯保証契約は有効であり、解除に応じられない。
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、申立書の記載内容全体から見れば、Aさんの申立てにおいては、Aさんの主張する説明義務違反を原因として本件融資に係る連帯保証契約が解除でき、または錯誤により無効となる法解釈上の根拠が示されていないこと、また、Aさんが本件融資に係る連帯保証契約を解除でき、または錯誤により無効となることを根拠付ける事実関係を確認することも困難であることから、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)及び同項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4月18日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第81号
申立ての概要	定期預金の預入れ及び利息金の支払い請求
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"> 私は、B銀行が提供している優遇金利が適用になる定期預金について、以前からB銀行に預けていた普通預金口座の資金も加えて預入を申し込んだところ、B銀行担当者から拒否されたことから、B銀行に対し、本件預金の預入れ及び利息金の支払を求める。 私は、B銀行担当者から、本件預金への預入が拒否されたことについて、当該拒否は不当なものと考えており、また納得のいく理由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"> 当行は、Aさんから、Aさんが以前から当行に預け入れている普通預金口座の資金を含めて本件預金の申込みを受けたが、本件預金の条件として、一定時点以降に当行に入金された資金を預入資金の対象とすることとしていたところ、Aさんが本件預金の対象とすることを求めた普通預金口座の資金はこの条件に該当しないため、本件預金の預入対象とできないことを説明した。 当行は、当該普通預金口座の資金以外のAさんの資金については本件預金の対象とできることを説明していたが、Aさんは本件預金の預入をしなかった。 本件預金の対象となる資金の条件の設定は当行の取引方針であり、Aさんの請求は受け入れられない。
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、B銀行における本件預金の適用条件の設定及び本件預金の適用条件にもとづく顧客の本件預金の申込みの受付の諾否は、B銀行の取引方針によ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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として2023年5月1日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2022年度(あ)第83号
申立ての概要	睡眠預金の払戻要求
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、亡母から、私名義の預金口座がB銀行にあることを聞いており、B銀行から定期預金が満期となったことを知らせる案内等が届いていた。 私は、当該口座の通帳やキャッシュカードを保有していなかったが、金融庁ウェブサイトには、休眠預金等について通帳などを紛失している場合であっても、

	<p>本人確認書類などがあれば引き出すことができる旨が記載されていたので、B銀行に対して私名義の預金口座について調べるよう依頼したところ、口座番号が不明であれば調べられないと言われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 金融庁ウェブサイトに記載されているように、本人確認書類の提示による睡眠預金の調査及び払戻しをB銀行に求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんは当行に対し、氏名や生年月日のみにより休眠口座の調査をするよう依頼され、当行はシステムを利用して調査をし、Aさん名義の現存する普通預金口座、解約済み普通預金口座及び口座閉鎖済みの定期預金口座が判明し、それ以外にはAさん名義の預金が見当たらなかったことを説明している。 当行は可能な範囲での調査をすべて尽くしている。
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、本件解決のためには、Aさんの預金口座が現存するかどうかを確定する必要があるところ、当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及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り、また、どのような方法によって当該調査を行うかは銀行の裁量に委ねられているのであり、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と認められる場合)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2023 年 5 月 1 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2022 年度(あ)第 85 号
申立ての概要	税金に係る説明を十分に受けないまま購入させられた外貨建仕組債償還における差引税額の返還の要求
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"> 私は、B銀行から購入した外貨建仕組債がロックアウトにより早期償還されたが、償還金は税金が控除されており、購入時にB銀行担当者から税務上の説明を受けていなかったことから、当該税金額の返還を求める。 償還金が私の預金口座に入金されたが、券面金額よりも少なかったことからB銀行担当者に確認したところ、入金額は税金が控除された金額と判明した。私は、本件商品の購入時に円換算で課税されるという説明を受けていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、本件商品の提案に先立って、Aさんと面談し投資経験や知識、適合性の確認を行っており、その際に外貨建投資の税制について説明している。 Aさんは、当行において過去にも複数の外貨建商品を購入しているほか、外貨建投資の税制について質問を受け、説明したこともあったため、Aさんは税制

	<p>について理解しており、請求には応じられない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、本件商品については、利息を含め受け取った額の合計は、税引き後ベースでも当初購入額を上回っているため、経済的損失は生じていない。
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、Aさんは本件商品を購入したことによって経済的損失を被っているとは認められないことから、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7号(経済的損失が認められない場合)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2023 年 4 月 28 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2022 年度(あ)第 86 号
申立ての概要	不正に引き出された預金に係る損害の補償請求
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、いわゆるサポート詐欺に遭い、私がB銀行に保有する預金口座から多額の預金が引き出されてしまった。 ・ 私は、パソコン操作中に突然画面が動かなくなり、画面にウィルスに犯されている可能性が高く、修復したければ下記の電話番号に電話するようとの表示が出たため、それに従い電話したところ、復旧費用を振り込むよう指示された。銀行を聞かれて相手方銀行名を答えたらログイン画面が表示されたので、インターネット・バンキングを操作し、指示された金額を振り込んだ。その際、ワンタイムパスワードを入力した。 ・ その後、電話相手の指示のもと、パソコンの修復作業と思われるボタン操作をしたり、遠隔操作を受けたりしたが、多額の預金を引き出して振り込みをするインターネット・バンキングの操作や、ワンタイムパスワードの入力等はしていない。 ・ 私の預金口座から引き出されてしまった預金の補てんを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんの申立てはいわゆる特殊詐欺の一類型として、Aさんが犯行グループに騙されてワンタイムパスワード等を入力し、かかるAさんの行為に起因して本件振込等がなされたものであり、当行の規定においては、本件振込はAさん自身が責任を負うこととなっており、当行が責任を負うことはない。 ・ 当行は、特殊詐欺の事案について、当行ホームページやSNS等において注意喚起を行っていたにもかかわらず、Aさんは第三者が画面操作をしていることを認識しつつ、安易に第三者に指示されるがままにログイン情報やワンタイムパスワードを伝達ないし入力したものであるから、当行が責任を負うことはない。
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、本件申立てに係る事案では、Aさんが正体不明の第三者が遠隔操作する状態でインターネット・バンキング取引を行い、当該第三者の指示に従って自らワンタイムパスワードを入力しており、こうした場合でもなお補

	償の対象とするかは、B銀行の経営方針に係わる事項といえ、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当たることから、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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2023 年 5 月 8 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事案番号	2023 年度(あ)第 6 号
申立ての概要	ATM機による預金預入れの際に不明となった現金の支払要求
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"> 私は、B銀行ATM機に、一定金額を投入したところ、当該金額より少ない金額しかATM機画面に表示されず、結果、私が投入した金額と入金処理された金額の差額が紛失したことから、当該差額の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は、Aさんからの申し出を受け、本件ATM機の現金を照合し、第三者である専門業者による本件ATM機の機内精査を実施したが、ATM機は正常に稼働しており、金額に相違はなく、Aさんから申し出のあった行方不明金額の原因は究明できないので、当該行方不明金額の支払には応じられない。
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、本件について、AさんがB銀行ATM機にAさんが主張する金額を投入したかどうかについては、詳細な事実確認をすることが必要となるが、本紛争解決手続においてこれを行うことは著しく困難であることから、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、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6月 29 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023 年度(あ)第 11 号
申立ての概要	ホームページ記載の優遇プログラム条件の解釈の違いにより適用されなかった上位ステージへの移行要求
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銀行のホームページに記載されている優遇プログラムのステージ獲得条件に従って、上位ステージ獲得を目的として、投資信託を購入し約定日基準価額で計算した残高を月末まで維持したが、B銀行は月末日時点の基準価額で計算した残高によりステージを判定したため、上位ステージを獲得できなかった。B銀行がホームページ記載の基準と異なる基準でステージ判定をしたことに納得がいかないので当該ステージを付与してほしい。 B銀行のホームページでは、月末の投資資産残高は約定日基準による旨の記載があり、その計算方法として、「月末日の口数残高×基準価額」と書かれて

	おり、「月末日の口数残高×約定日基準価額」と解釈することができる。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当該期間における当行のステージ判定に相違はない。 ・当行ホームページには、ステージ獲得条件として「月末の投資信託残高(約定日基準)」と記載しているが、これは、約定日と受渡日が異なる月に属する場合において、月末時点の口数を約定日基準で計算することを示している。 ・また、当行ホームページには「約定日基準価額」を使用して計算するという記載は一切なく、投資信託残高の「計算方法」として、「月末日の口数残高×基準価額」として、月末日の基準価額を基準に計算することを明記している。 ・「銀行業における表示に関する公正競争規約」等に抵触するとまではいえない。
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、本件のような優遇プログラムの設定は原則として相手方の裁量に委ねられその経営方針に属する事項といえるから、これが紛争解決手続の対象となるのは当該制度内容やその説明に違法その他の著しい問題がある場合に限られるというべきであるところ、B銀行のホームページにおける優遇獲得条件の記載に問題があるとはいえないと判断し、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当たることから、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6月 14 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023 年度(あ)第 4 号 ※
申立ての概要	口座名義人でない者によって解約払戻しされた定期預金の返還請求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行は、私名義の定期預金について、私に無断で、私の父Cからの請求に応じて解約払戻しを行い、C名義の普通預金口座に入金したことから、払戻した預金及び利息相当額の返還を求める。 ・ 本件定期預金は、私が幼少期以来、お年玉や祖父母からの金員を本件定期預金口座に入金し、私の母が管理していたが、母死亡後は、Cが管理するようになっていた。 ・ B銀行は、Cの請求による本件定期預金の解約に際し、本件定期預金の口座名義人である私の解約意思の確認をしておらず、本人確認手続も行わずに預金の解約払戻しを行っている。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件定期預金は、CさんがAさんの本人確認資料を持参してAさんの代理人として作成し、預入を継続されてきたものであり、預金証書と印鑑も継続的にCさんが管理していた。したがって、Cさんからの本件定期預金の解約払戻し依頼は、真の預金者であるCさんの依頼であり、当該払戻金をCさん名義の預金口

	<p>座に入金することに問題はなく、Aさんの請求には応じられない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、預金の実態から真の預金者はCさんであり、本件定期預金の解約払戻しにおいて、名義人であるAさんの意思確認は不要と判断した。
<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、本件の検討に当たっては、定期預金の真の預金者(権利者)が誰であるのかに関する詳細な事実確認が必要となるが、既出の証拠から結論できないことはもとより、定期預金を当初管理していたとAさんが主張する母親も他界しており、紛争解決手続においてこれを解明することは著しく困難であり、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 6 月 16 日付けであっせん手続を終了した。

※5月1日に追加。

以 上