

■2010年度(2010.10-2011.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2010年11月10日	
終了年月日	2011年2月10日	
紛争の種類・金融商品	定期預金・積立金についての支払請求(定期預金・積立金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 銀行担当者に預けた定期預金・積立金について200万円の支払を求める。</p> <p>金融機関の立場: (ADRにおいて、払戻請求書等の資料等を提出して説明したうえで)仮に預金・積立金に不明な点があれば当時問題になっていたはずであり、顧客が納得できない場合には、職員の名誉にもかかわることであるので法的手続きにより解決したい。</p>	
結果	不成立	
経過	双方折り合いがつかず不成立により終了	
審理期間・期日回数	審理期間:93日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京②	
申立年月日	2010年11月28日	
終了年月日	2011年2月16日	
紛争の種類・金融商品	別件「調停案」に従えとのあっせんを求めた事案	
金融機関	信用金庫・農協	
顧客	法人	
事案の概要	<p>顧客の立場: 顧客は、別件民事調停で提示されている調停案に本件相手方金融機関が同意しないので、「調停案に従え」というあっせんを求めた。</p> <p>金融機関の立場: 金融機関は、本申立は金融ADRの本旨に反する利用である、と述べた。</p>	
結果	不成立	
経過	話合いがまとまる見込みなし。	
審理期間・期日回数	審理期間:81日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

【第一東京弁護士会仲裁センター】

番号	第一東京①	
申立年月日	2010年12月	
終了年月日	2011年2月	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン控除相当額補償請求(貸金)	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 男性, 50代	

事案の概要	顧客の立場： 顧客は、金融機関から住宅ローンを借り入れ、所得税の住宅ローン控除を受けられるものと信じて税務申告を行ったが、特殊な事案であったため、税務署は控除の要件を欠くと判断した。顧客は、金融機関の説明義務違反・専門家責任等を主張し、住宅ローン控除相当額の補償を請求した。	
	金融機関の立場： 金融機関は、①通常の住宅ローンについて、住宅ローン控除ができなければ責任があるが、本件においては金融機関においても想定・認識しえなかった特殊な事情が融資後に存在しており、金融機関に責任はない、②融資当時に一般的な控除の要件の説明はしたはずである、③顧客はお客様なので、可能な範囲で対応し、不親切だった点は改善したい、と述べた。	
結果	取下げ	
経過	金融ADRの申立てを契機に、金融機関においても、顧客が控除の適用を受けるための方法が検討された。そして、期日において、金融機関から複数のアイデアが提示され、顧客において、当該アイデアの実現可能性について税務署に確認を行うこととなった。その後、顧客から、感謝の言葉と共に取下げがなされた。	
審理期間・期日回数	審理期間：約60日，期日回数：1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【大阪・公益社団法人総合紛争解決センター】

番号	総紛①	
申立年月日	2010年4月6日	
終了年月日	2010年6月3日	
紛争の種類・金融商品	掛金返還請求(定期積立)	
金融機関	協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客の母親は、相当期間の意識不明状態の後に死亡した。顧客は、母親の遺品から金融機関が母親名義の定期積立を管理していることが分かったため、金融機関に尋ねたところ、すでにいずれの定期積立も満期解約されているとのことであった。 しかし、金融機関が言う解約時期は、顧客の母親が当時意識不明であったので解約手続が出来るはずがなく、金融機関の説明には納得いかない。 そこで、定期積立の掛け金の返金について和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 債権の準占有者へ支払いをしたことによる債権の消滅を主張した。金融機関の当時の記録では本人への支払いをしたことになっているが、当時、十分な本人確認がされなかったことは認めざるを得ないものの、金銭支払いの和解は困難である。	
結果	不成立	
経過	債権の準占有者として証書と印鑑に基づいて支払いがされたことは明らかであるが申込書の署名が本人のものでないなど多少ずさんな点があったことは否めない。 しかしながら、金融機関の主張を前提とすれば、もともと和解は困難な事案であった。	
審理期間・期日回数	審理期間：60日，期日回数：1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	総紛②	
申立年月日	2010年6月30日	
終了年月日	2010年11月16日	
紛争の種類・金融商品	貯金払戻請求(貯金)	

金融機関	協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は金融機関に貯金口座を有していたところ、同口座から100万円の払出しがされていることに気付き、金融機関に問い合わせたところ、金融機関の説明では顧客の妻から出金依頼があり渉外担当者が自宅に現金を届けたとのことであった。しかし、顧客の妻は別件で渉外担当者を自宅に呼んだものの、出金依頼はしていないし、現金を受け取っていない。そこで、顧客は、金融機関が、100万円を返金することについて、和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 担当者が、当日に出金し、間違いなく届けていることから、顧客に対し100万円を支払うことは二重払いになるので、応じられない。	
結果	不成立	
経過	当時の顧客と金融機関担当者のやりとりを詳細に聞き取った上で、金融機関より、金融機関担当者が顧客の担当となった以後の関連書類の開示を受けて確認をした。 結果、書類に不備があることが判明したが、そのことが直ちに金融機関担当者が不正出金した事実につながるものではなく、金融機関が不正出金した事実を認めておらず、これを証明するものもないことから、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:140日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	総紛③	
申立年月日	2010年12月8日	
終了年月日	2011年1月11日	
紛争の種類・金融商品	共済金支払請求(共済金)	
金融機関	共済組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は共済組合である相手方に参加していたところ、肝機能障害を患ったことから、共済金の請求をしたが、相手方は支払い事由に当たらないとして支払いを拒否している。 しかしながら、申立人は共済金支払い事由に該当するものと考えてるので、相手方より申立人に対して共済金を支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 一切話し合いには応じない。	
結果	不応諾	
経過	一切話し合いには応じないため、不応諾として終結	
審理期間・期日回数	審理期間:34日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	総紛④	
申立年月日	2010年12月14日	
終了年月日	2011年2月16日	
紛争の種類・金融商品	共済金支払請求(共済金)	
金融機関	共済組合	
顧客	個人	

事案の概要	顧客の立場： 申立人は共済組合である相手方に加入していたが、相手方の求めに応じて平成22年2月に共済契約を解約し、自転車で走行中にトラックに当て逃げされた事故について相手方に報告したところ、当該事故は解約3日前の事故であるから3日間分の共済金を支払うとのことであった。 しかし、承服できないので、相手方は申立人に対し、適切な共済金を支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 一切話し合いには応じない。	
結果	不応諾	
経過	一切話し合いには応じないため、不応諾として終結	
審理期間・期日回数	審理期間:64日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	総紛⑤	
申立年月日	2011年2月9日	
終了年月日	2011年2月15日	
紛争の種類・金融商品	契約無効確認請求(ポケットローン)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は金融機関の勧誘によりポケットローンの申し込みをした。 顧客は、当該ポケットローンが必要なときに引き出すことができる商品であると思っていたが、実際には、顧客口座に50万円が振り込まれており、申込時に貸し付けられるものであった。 顧客は、振り込まれている事実も知らず、後に金融機関より催告書が届いたことから、確認したところ、50万円が振り込まれた後、毎月1万円が引き落とされていた。 金融機関の商品説明が不十分であったため、顧客の知らぬ間に50万円が貸し付けられ、顧客は50万円を使用することもなかったことから、当該ポケットローン契約は無効とする旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 取下げ	
結果	取下げ	
経過	顧客が和解あっせんを申立てたことを金融機関に連絡したところ、金融機関より和解あっせん外で和解したいとの申入れがあったとのことで取下げとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間:10日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【京都弁護士会紛争解決センター】

番号	京都①	
申立年月日	2010年12月	
終了年月日	2011年2月	
紛争の種類・金融商品	保証料返還請求(住宅ローン)	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 住宅ローンを一括返済した際、返ってきた保証料が本来返ってくる金額より10万円少なかった。保証会社に確認したところ、解約違約金の25%相当分の回答であった。契約時に農協から違約金のことは一切聞いていない。契約書にも書かれていない。違約金を減額してほしい。	

事案の概要	金融機関の立場： 確かに当初の保証契約書には違約金の料率等は記載されておらず、その後、保証契約書が改訂されて「25%」という数字が入るようになった。農協としては、繰上償還の際、「保証料は80%くらいしか戻らない」という趣旨の説明をしている。改めて改正後の(数字の入った)契約書を申出人宅に持参して説明したが、納得が得られない状況である。	
結果	不成立	
経過	金銭の支払いによる解決の見込みがなく、和解成立の見込みがないと判断した。	
審理期間・期日回数	審理期間:50日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【愛知県弁護士会紛争解決センター】

番号	愛知県①	
申立年月日	2010年11月	
終了年月日	2010年12月	
紛争の種類・金融商品	預金払戻請求(預金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 信用金庫に対し、市税の滞納に基づく差押の無効を理由として預金の払戻を求める。 金融機関の立場： 預金契約者は第三者であり、申立人ではない。 また、申立人が預金差押えを知りながら異議申立をせず、預金満期を迎えたので、税務署からの差押え命令に応じたのは正当である。	
結果	不成立	
経過	双方に出席の元、聴取するが解決の見込みがないと判断した。	
審理期間・期日回数	審理期間:37日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	愛知県②	
申立年月日	2010年11月	
終了年月日	2011年2月	
紛争の種類・金融商品	共済金請求(共済金)	
金融機関	共済組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 相手方に対し、共済金請求を行った所、告知義務違反で解除され不支給であった。 金融機関の立場： 申立人には告知義務違反があり、申立人加入の生命傷害契約を解除したのは正当であり、共済金支払義務はない。	
結果	不成立	
経過	双方出席で期日を開催し、事情聴取したが、申立人が請求金額を減額する意向がないため不成立となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:73日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	愛知県③	
申立年月日	2010年12月	
終了年月日	2011年3月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(負傷事故)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 金融機関入口の自動ドアに挟まれ申立人が負傷した。2500万円および謝罪, 治療費などを求める。	
	金融機関の立場: 申立人に対し, 一定の金員を支払わなければならないことは認めるが, 申立人の主張する金額は高額すぎる。	
結果	和解成立	
経過	双方に出席の元, 聴取する。相手方が提案した和解案を申立人が受け入れる形で和解となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:99日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	愛知県④	
申立年月日	2011年1月	
終了年月日	2011年2月	
紛争の種類・金融商品	債務不存在確認(連帯保証債務)	
金融機関	銀行	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が以前就任していた会社の代表取締役時に締結した連帯保証債務の解消を求める事案	
	金融機関の立場: あっせん仲裁手続に応じられないため不出頭。	
結果	取下げ	
経過	相手方不応諾のため, 期日開催前取り下げとなる	
審理期間・期日回数	審理期間:41日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

番号	愛知県⑤	
申立年月日	2011年2月	
終了年月日	2011年3月	
紛争の種類・金融商品	貯金支払請求(貯金)	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 相続財産に属するはずの預金が不正に相手方に処理され, その回復を求める。	
	金融機関の立場: 申立人の相続分に関する貯金支払請求には応じられない。また相手方より申立人に対する不当利得返還請求権もあり, 訴訟手続にて最終解決を図りたい。	
結果	不成立	
経過	双方出席で期日を開催し, 事情聴取したが, 相手方が訴訟手続での解決を希望したこともあり不成立となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:31日, 期日回数:1回	

代理人	顧客:あり	金融機関:あり
-----	-------	---------

【岡山弁護士会岡山仲裁センター】

番号	岡山①	
申立年月日	2010年10月	
終了年月日	2010年11月	
紛争の種類・金融商品	相続手続の未完了, 個人情報の流失(借入金, 共済)	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 被相続人の借入金について, 被相続人の口座が凍結されておらず, その口座から借入金の返済が行われていた。また, 借入金の担保に入っている共済契約の解約手続を行った。この解約金の入金情報について, 当該金融機関の元職員から通知があった。これは個人情報の漏洩ではないのか。相続手続をしなかったことの根拠及び個人情報の扱いについて金融機関の考えを文書で示してほしい。	
	金融機関の立場: 顧客からの文書による回答の求めに対し, 金融機関はその必要なしと拒絶した。	
結果	不成立	
経過	顧客は文書による説明を求めたが, 金融機関はその必要なしと拒絶した。	
審理期間・期日回数	審理期間:29日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	岡山②	
申立年月日	2011年1月	
終了年月日	2011年3月	
紛争の種類・金融商品	普通預金払戻(預金)	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性, 70代	
事案の概要	顧客の立場: 普通預金口座から10万円を払い出し, 本人・娘の普通預金口座へその一部を入金, 残額を現金で顧客宅へ持参してもらうよう依頼した。娘の口座には依頼したとおりの金額が入金されていたが, 顧客本人の口座には入金されていない。担当職員は(娘の口座に入金した額を控除した)残額全額を持参したと, 金融機関には言われたが, 顧客はその半額しか受け取っていない。	
	金融機関の立場: 担当職員に事情を聞くとともに, 訪問前後の伝票取引履歴等の確認をしたが, 口座相違等の入金ミスは発見できなかった。顧客に処理ミスの無いことを伝え, 事情を再度確認のうえ, 再調査をしたが, 入金ミスは発見できなかった。出金は正しく成立しているものと考えられ, 担当職員の不正も考えられない。顧客に対して, 役員を交え数回にわたり説明し, 理解を求めていたところであった。	
結果	不成立	
経過	和解案を検討するも, 和解困難となり手続き終了	
審理期間・期日回数	審理期間:55日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし