

■2012年度(2012.4-2013.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2011年11月11日	
終了年月日	2012年4月26日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(デリバティブにおける通貨クーポンスワップ)	
金融機関	大手金融機関	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: リスクを十分に説明せずに、デリバティブの知識に乏しい申立人にデリバティブ取引を強いたものであり、損失の5割を負担してほしい。	
	金融機関の立場: リスク説明は十分にしており、責任はない。	
結果	和解成立	
経過	資料等顧客の主張が認められるか疑問があったが、他方、金融機関側の説明もとおりにっぺんであり、リスクについての説明不足が疑われうるものであった。最終的には、本件契約の解約、解約清算金及び未払い延滞金額の合計額の1割の免除、未払延滞元金に対する遅延損害金を免除、残余の支払方法は別途協議、という和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:168日, 期日回数:5回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京②	
申立年月日	2012年2月22日	
終了年月日	2012年7月5日	
紛争の種類・金融商品	不動産競売手続停止等請求	
金融機関	信用組合	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は被担保債権の不存在等を理由に、不動産競売手続きの廃止等を求めた。	
	金融機関の立場: 金融機関は、被担保債権は存在し、不動産競売手続きに何ら問題はないと述べた。	
結果	不成立	
経過	成立の見込みがないので不調。	
審理期間・期日回数	審理期間:135日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京③	
申立年月日	2012年5月9日	
終了年月日	2012年6月20日	
紛争の種類・金融商品	保証債権に関連する請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は保証債権に関連する請求をなした。	

事案の概要	金融機関の立場： 金融機関は請求に応じられないと述べた。	
結果	不成立	
経過	錯綜した事実関係があり、永年争われており、その一環として申し立てられた事案であるが、話し合いにはなじまないものと判断された。	
審理期間・期日回数	審理期間：42日，期日回数：1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京④	
申立年月日	2012年6月5日	
終了年月日	2012年7月19日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(融資を受けられなかったことによる損害)	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は、金銭機関の対応からして融資を受けられると思っていたが、結局融資を受けることができず損害を被ったとしてその賠償を求めた。 金融機関の立場： 金融機関は融資が可能と期待させる発言はしていないと述べた。	
結果	不成立	
経過	主張が正反対、あっせんでは事実認定ができず妥協点を見出しうる状況になかった。	
審理期間・期日回数	審理期間：44日，期日回数：1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑤	
申立年月日	2012年7月24日	
終了年月日	2012年8月23日	
紛争の種類・金融商品	根抵当権設定登記抹消登記手続請求	
金融機関	信用組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は極度額設定が過剰で価値利用が阻害されているとして、根抵当権設定登記抹消手続を求めた。 金融機関の立場：	
結果	移管調停(移管後和解成立，愛知県④)	
経過	両当事者が同一県内のため、同県に移管調停となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：30日(同意書受領による移管日まで)，期日回数：0回	
代理人	顧客：あり	金融機関：-

番号	東京⑥	
申立年月日	2012年8月3日	
終了年月日	2013年1月18日	
紛争の種類・金融商品	貯金払戻請求	
金融機関	農協	
顧客	個人(11人)	

事案の概要	顧客の立場： 申立人らは、相手方の顧客Aの相続人であるところ、顧客Aが約10年間入所していた特別養護老人ホームを退所した際、顧客Aの妻の親類であるBが、同施設から顧客Aの貯金通帳と届出印を受け取り、複数回に分けて合計800万円余を払い戻した。Bが無権限であるにもかかわらず貯金の払戻しに応じた相手方には過失がある。よって、申立人らは、相手方に対し合計約700万円余を払い戻すよう和解あつせんを求める。	
	金融機関の立場： Bは顧客Aの貯金通帳と届出印を持参して来店し、担当者は、Bが持参した顧客Aの国民健康保険被保険者証等やBの運転免許証を確認した上で、顧客Aとの関係も聴き取って払戻しに応じており、払戻しには過失はない。支払いには応じられない。	
結果	和解成立	
経過	申立人は準備書面2通、相手方は準備書面3通をそれぞれ提出。ひととおり主張が出揃ったところで、相手方が申立人らに合計約350万円を支払う旨のあつせん案を提示したところ、両当事者がこれに応じた。	
審理期間・期日回数	審理期間：169日、期日回数：3回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑦	
申立年月日	2012年9月6日	
終了年月日	2013年1月18日	
紛争の種類・金融商品	連帯保証債務弁済調整申立事件	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 1) 申立人が連帯保証する申立外会社の相手方金融機関に対する債務と申立外会社の定期預金との相殺が、相手方の不当な圧力により、申立人に不利な形で行われた。かかる不当な圧力がなければ、申立人が保証する債務は、約1200万円ではなく、約700万円であった。 2) 申立人は、申立外会社に関連する他の連帯保証債務の支払いもあり、2か月20万円程度の分割返済であれば可能である。 3) 以上をふまえた上で、債務総額の減額及び分割弁済を認めるよう求める。	
	金融機関の立場： 1) 相殺に関する申立人の主張は法的理由がないため、保証債務総額の減額に応じることはできない。 2) 分割弁済の希望については応じる余地がある。	
結果	和解成立	
経過	双方が出席のもと、聴取する。期日外において、申立人・相手方が協議の上作成した和解条項案をもとに、紛争解決センターが和解契約書を作成、これを両方が受け容れる形で和解となる。	
審理期間・期日回数	審理期間：135日、期日回数：3回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑧	
申立年月日	2012年10月29日	
終了年月日	2012年11月22日	
紛争の種類・金融商品	定期預金口座の取引明細書の提出と中途解約口座の返還請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は亡くなった母親の定期預金について、相手方信用金庫に対し、平成19年1月以降に中途解約された各定期預金口座の取引明細書の提出を求めるとともに、本人署名以外の定期預金中途解約口座があれば、返還請求したい。	

事案の概要	金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立, 岐阜県①)	
経過	両当事者が同一県内のため同県に移管調停となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:25日(移管日まで), 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:-

【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	2012年2月	
終了年月日	2012年11月	
紛争の種類・金融商品	債務額確認及び説明請求等(貸金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性, 70代	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は, ①(約20年前の融資につき)金融機関は, 顧客に融資金を利用させないまま, 高額の利息を徴収した, ②金融機関は, 返済金の不払いを理由に期限の利益を喪失したとの内容証明を送付してきたが, 顧客の計算によれば完済しているはずである, ③金融機関からは十分な説明がない, と述べた。	
	金融機関の立場: 金融機関は, ①新店舗が決まったら直ぐに利用したいとの顧客の要望を受けて, 新店舗が決まる前に, 新店舗開店資金を用途として融資をしたが, 新店舗を開店しなかった以上, 融資金を利用させることはできなかった, ②融資から約3年後に決済した際に, 定期預金相当額の利息を支払うことにより解決したと考えている, と述べた。	
結果	和解成立	
経過	顧客及び配偶者(連帯債務者)が, 抵当権の目的である自宅に引き続き居住することを強く希望しているなどの事情をふまえ, 顧客らが金融機関の計算に従った債務額を認めた上で, 毎月支払い可能な範囲の一定額をいわば家賃として支払い続けることにより和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間:約260日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:あり(途中から)	金融機関:なし

番号	第一東京②	
申立年月日	2012年4月	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(建物更生共済保険)	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客は, 貯蓄型の保険と誤解して契約したが, その実質は損害保険であったので, 掛金と解約返戻金の差額の支払いを求めた。	
結果	却下。なお, 通常ADR事件として取り扱うことを提案したが, 受け入れられなかった。	
経過	共済保険に関する紛争は, 弁護士会と農協との間の協定の対象外のため却下。	
審理期間・期日回数	審理期間:約30日	
代理人	顧客:あり	金融機関:-

番号	第一東京③	
申立年月日	2012年4月	
終了年月日	2013年2月	

紛争の種類・金融商品	デリバティブ取引無効確認等請求(店頭為替デリバティブ)	
金融機関	銀行	
顧客	法人	
事案の概要	適合性原則違反, 説明義務違反等が争われた事案。	
結果	和解成立	
経過	争点を適合性原則違反・説明義務違反に絞った上で手続を進め, 裁判例やあつせん事例の標準値を考慮した上で検討を行い, 合意解約及び解約清算金の一部を金融機関が負担する条件で和解に至った。 当事者双方に, 今後も取引関係を維持したいとの気持ちがあったため, 解決に至ったとみられる。	
審理期間・期日回数	審理期間:約280日, 期日回数:7回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第一東京④	
申立年月日	2012年5月	
終了年月日	2012年6月	
紛争の種類・金融商品	不正の是正, 損害賠償請求(貸金)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性, 50代	
事案の概要	不動産購入資金のためのローンの借入れの経緯等をめぐる紛争。なお, 関連事件に関する判決が存在する。	
結果	不成立	
経過	事実認識が大きく異なり, 和解案の提案の余地はないことなどから終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:約30日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京⑤	
申立年月日	2012年5月	
終了年月日	2012年7月	
紛争の種類・金融商品	株式売買における損失補填請求等(外国金融機関発行の債券(複数株式参照型 期限前償還条項 他社株転換条項付 円建債券))	
金融機関	証券会社	
顧客	個人, 男性, 80代	
事案の概要	顧客の立場: 契約時に説明を受けた内容と実際の商品の内容が異なる。 金融機関の立場:	
結果	不応諾	
経過	-	
審理期間・期日回数	審理期間:約50日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京⑥	
申立年月日	2012年7月	
終了年月日	2012年11月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等(預金)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	

事案の概要	顧客の立場： 顧客は、数年前に和解が成立した際には、金融機関は他に違法行為はないと説明していたが、最近になって預金口座の出金停止措置の解除未履行が判明したとして、損害賠償請求等を求めた。	
	金融機関の立場： 金融機関は、当時の事情は不明であるものの、速やかに出金停止措置を解除し、繰り返し謝罪したと説明した。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。(兵庫県での現地調停)	
審理期間・期日回数	審理期間：約100日，期日回数：2回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京⑦	
申立年月日	2012年7月	
終了年月日	-	
紛争の種類・金融商品	預金払戻等請求	
金融機関	信用金庫(西日本)	
顧客	個人，女性，西日本在住	
事案の概要	相続をめぐる紛争。	
結果	移管調停(移管後不成立，広島①)	
経過	顧客から、移管調停または現地調停を希望する旨の申立てがあり、両当事者が同一の県内(ADRセンターあり)に所在することもあって、両当事者の合意により移管調停となった。	
審理期間・期日回数	-	
代理人	顧客：あり	金融機関：-

番号	第一東京⑧	
申立年月日	2012年9月	
終了年月日	2013年2月	
紛争の種類・金融商品	借入金返済無効等(貸金)	
金融機関	信用組合	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 通帳に返済の記載がないとおり，借入金の返済を行っておらず，借入金は時効により消滅した。	
	金融機関の立場： 貸金の一部について，持参による支払いがなされたので，債務の承認があった。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：約140日，期日回数：3回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京⑨	
申立年月日	2012年10月	
終了年月日	2012年12月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等(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： 顧客は、キャッシュカード詐欺に遭ったとして、その補填を求めた。	
	金融機関の立場： 金融機関は、当該事案は預金保護法の対象にならず、被害者には重大な過失もあり、被害者の心情は察するが、応じられないとの立場を説明した。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：約60日，期日回数：2回	
代理人	顧客：なし（息子が代理人）	金融機関：あり

番号	第一東京⑩	
申立年月日	2012年10月	
終了年月日	2012年11月	
紛争の種類・金融商品	抵当権設定登記抹消・不動産競売取下請求（貸金）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性（債務者の相続人）	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は、抵当権の目的不動産を任意売却し、その代金を以て、決済日に全額弁済する予定であるが、金融機関が応じてくれないと主張した。	
	金融機関の立場： 金融機関は、行き違いがあったが、全額回収及び費用負担について合意できれば、応じると説明した。	
結果	取下げ	
経過	合意ができたものとみられる。	
審理期間・期日回数	審理期間：約50日，期日回数：1回	
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	第一東京⑪	
申立年月日	2012年11月	
終了年月日	2012年12月	
紛争の種類・金融商品	借入金条件変更及び競売停止請求等（貸金）	
金融機関	信用組合	
顧客	個人，男性（個人事業主）	
事案の概要	顧客の立場： 借入金の条件変更及び競売停止を求める。	
	金融機関の立場： 金融機関は、従前、顧客の要請に応じて多数回の条件変更に応じてきた。現状を踏まえると、これ以上の条件変更に応じることは困難である。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：約50日，期日回数：2回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京⑫	
申立年月日	2013年1月	
終了年月日	2013年2月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求及び原状回復請求等（貸金）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	

事案の概要	顧客の立場： 預金残高が存在するにもかかわらず、金融機関は、口座引落しを行わず、期限の利益を喪失させて、信用保証協会による代位弁済をさせた。その結果、顧客の信用が失墜し、事業が立ち行かなくなり、関係者が破産するに至った。損害賠償および現状回復を求める。	
	金融機関の立場： 顧客が預金口座に入金した事実については連絡がなかった上に、入金した金額も数日後には引き出された。繰り返し返済を督促し、期限の利益を喪失させる旨の通知をした上で代位弁済に至ったものであり、金融機関には責任はない。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：約40日，期日回数：1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【第二東京弁護士会仲裁センター】

番号	第二東京①	
申立年月日	2011年6月6日	
終了年月日	2013年2月26日	
紛争の種類・金融商品	預金（遺産）払戻請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場： 顧客の兄弟（本手続の申立外）名義で金融機関の預金口座にある金銭は、亡父の遺産である。亡父の遺言、負債はないので、共同相続人の一人である自分の相続分について、当然の権利として払い戻しを求める。	
	金融機関の立場： 顧客の主張する払戻請求権の前提として、まずは顧客が相続人であることと、顧客の兄弟名義の預金口座内の金銭の位置付け（亡父の遺産であるとする理由）を確認する必要がある。	
結果	不成立	
経過	あっせん人にて、現状で払い戻し等を求めることが難しい旨と、別途進行中の家裁調停で解決を目指した方が現実的である旨を踏まえ不調とした。	
審理期間・期日回数	審理期間：632日，期日回数：3回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京②	
申立年月日	2011年12月27日	
終了年月日	2012年4月6日	
紛争の種類・金融商品	借入金返済猶予請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場： 金融機関に借入金の一定期間の元本返済猶予を申し入れたところ、猶予に応ずる旨の回答を受けたが、返済猶予開始直前になり違約金発生を告げられた。顧客は、違約金の発生は納得がいけないとして違約金なしの返済猶予を求め申し立てた。	
	金融機関の立場： ①本件の融資には、返済条件を変更できない特約があり、変更する場合は、一旦繰上返済になることから違約金が発生する、②当初担当者が特約を見落とししていたが、気付いた後は誠実に対応してきた、③特約に反する取扱いができないが妥当な解決策を検討する用意はある、と述べた。	

結果	取下げ	
経過	違約金の根拠等について金融機関から説明がなされ、違約金相当額の融資等の提案があったが、顧客の取下げにより終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:102日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第二東京③	
申立年月日	2012年1月12日	
終了年月日	2012年4月9日	
紛争の種類・金融商品	定期貯金満期金請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 顧客の定期預金が満期になり、顧客の妻(90歳代)が、自宅を訪れた金融機関担当者に解約手続きを依頼した。金融機関は、後日満期金を現金で手渡したとするが受領した事実はないとして、その支払いを請求した。</p> <p>金融機関の立場: 満期金は後日自宅に持参した、定期貯金証書預かり時に受取書を交付し、それと引換えに顧客の妻に現金を交付した、と述べた。</p>	
結果	不成立	
経過	事実関係の争いが大きく、和解成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:89日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり(親族)	金融機関:あり

番号	第二東京④	
申立年月日	2012年3月6日	
終了年月日	2012年7月4日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(外貨預金, 変額年金保険等)	
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: 金融機関に外貨預金, 変動年金保険等の契約をさせられ損失を被ったとして、損害賠償を求めた。</p> <p>金融機関の立場: 契約手続に問題はなかった旨主張した。</p>	
結果	和解成立	
経過	あっせん人から和解案を提示し、外貨預金契約解約等により確定した損失の一部を金融機関が負担することで和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間:121日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:あり(親族)	金融機関:あり

番号	第二東京⑤	
申立年月日	2012年5月18日	
終了年月日	2012年8月10日	
紛争の種類・金融商品	財形年金支払請求	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 女性	

事案の概要	顧客の立場： 金融機関に受領を失念していた財形年金の支払いを求めたが、既に口座が存在しないため解約済のはずであると説明された。手元に証書が残っており、納得できないとして、その支払を請求した。	
	金融機関の立場： ①財形年金は約20年前に解約された記録が残っているが、当時の処理の詳細は不明である、②証書は担当者が回収を忘れたものと推測される、③年金請求権の消滅時効を援用する、と述べた。	
結果	和解成立	
経過	あっせん人から、金融機関に不手際があったことから解決金支払いによる和解を提案したところ、双方ともに応諾した。(長野県での現地調停)	
審理期間・期日回数	審理期間:85日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第二東京⑥	
申立年月日	2012年12月26日	
終了年月日	2013年2月21日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(先物, 自動売買システム障害)	
金融機関	投資顧問会社	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 金融機関の自動売買システムの障害が原因で損害を被ったので、賠償を求める。	
	金融機関の立場： 自動売買システムの特性等は公開しているとおりであり、システム上の必要措置は講じているので、責任はない。	
結果	和解成立	
経過	あっせん人から、自動売買システムの瑕疵について両者の意見を確認し、瑕疵に基づく損害賠償を提案したところ、両者が和解に応じた	
審理期間・期日回数	審理期間:58日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【横浜弁護士会紛争解決センター】

番号	横浜①	
申立年月日	2012年3月23日	
終了年月日	2012年5月30日	
紛争の種類・金融商品	定期貯金	
金融機関	協同組合	
顧客	個人, 女性, 高齢者	
事案の概要	顧客の立場： 協同組合支店に現金50万円を持参して、窓口で定期貯金を作成した。それなのに総合口座から同額の預金を引き出して、定期貯金をしたことにされている。それで普通預金の残高がマイナスになった。普通預金の残高がないのに、定期貯金をすることはあり得ない。現金を封筒に入れて持参し、窓口のカウンターで、封筒から現金を出し渡した記憶がある。50万円と総合口座の貸越利息の合計額及び相当額の慰謝料の支払いを求めたい。	
	金融機関の立場： 現金は持参していない。普通預金(総合口座通帳)から振り替えて定期預金契約をした。当日の定期貯金受入申込書に、引き落とし口座と金額の記載、署名・押印がある。当日の防犯カメラの映像を確認したところ、不鮮明ではあったが現金の授受については、確認できなかった。また、現金50万円の裏付けについて変遷がある。	

結果	不成立	
経過	両者の主張は平行線で、金融機関側は貸越利息分の支払もできないとしたので、不調	
審理期間・期日回数	審理期間:68日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:協同組合職員

番号	横浜②	
申立年月日	2012年7月30日	
終了年月日	2012年9月13日	
紛争の種類・金融商品	預金返還請求事件	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 農協の共済契約の掛金を二重払いさせられた, 受領済みとされる解約返戻金を受領していない, 顧客名義の定期預金がほかにも存在するなど主張して, 金融機関に対して, 金員の支払いを請求した事案である。</p> <p>金融機関の立場: 掛金の二重払いはない, 解約返戻金は顧客が受領している, 顧客が主張するような定期預金は存在しないとして, 顧客の前記主張をすべて争った。なお, 金融機関としては, 顧客に対して, 丁寧に金融機関の主張を裏付ける証拠資料を開示して, 顧客の納得を得ようとしていた。</p>	
結果	不成立	
経過	金融機関からその主張の裏付けとなる証拠資料をすべて提出してもらったが, 申立人は, それに納得せず, 妥協点を見いだすことができなかった。	
審理期間・期日回数	審理期間:44日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター】

番号	埼玉①	
申立年月日	2012年2月	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	貯金払戻請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 申立人名義の貯金が勝手に解約されていた。亡くなった母の遺品整理をしていたところ, 申立人名義の定期貯金が出てきた。母が申立人名義で貯金を作ったものと思われるが, 申立人は知らなかった。農協の窓口を持参したところ, 全額解約されていた。当該貯金の証書紛失・再発行・解約について, どのように本人確認し, 処理を行ったか, 経緯等納得いくように説明してほしい。事実関係の確認ができないなら, 貯金の原状回復してほしい。</p> <p>金融機関の立場: 当時の担当職員等へのヒアリングでは, 本人確認時の状況は判明しなかったが, 手続き書類の調査の結果, 印鑑は印鑑票と一致, 定期貯金証書喪失届に記入された保険証番号が申立人本人のものとも一致, 筆跡も本人のものと思われ, 農協としては, 申立人本人と取引したものと判断。</p>	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了	
審理期間・期日回数	審理期間:107日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	埼玉②	
申立年月日	2012年11月	
終了年月日	2013年1月	
紛争の種類・金融商品	定期貯金返還請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は、農協の担当者が積み立て預金の集金にきた際に、担当者に現金100万円と口座開設申込書を渡したが、定期貯金証書をもっていないとして、100万円の返金を求めた。	
	金融機関の立場: 現金100万円は渡されていないと主張。	
結果	不成立	
経過	事実認識が大きく異なり、和解案の提案の余地がないことから終了	
審理期間・期日回数	審理期間:45日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	埼玉③	
申立年月日	2013年2月	
終了年月日	2013年3月	
紛争の種類・金融商品	相続貯金の取引経過の開示請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 相続人の1人である娘からの申立。被相続人は、7年前に死亡。別の相続人が農協に通知するまで、7年に渡り、被相続の貯金口座が凍結されることなく、解約・払戻し・名義変更等が行われ、相続財産の一部が消滅していた。死亡後における取引にかかる払戻請求書等の開示を要求し、これに対して農協が他の相続人の同意、または法律的根拠に基づく請求手続を要請したところ、申立人から了解してもらえず、申立人において本件申立てに至った。責任の所在および釈明と謝罪書面および権利の回復を要求。	
	金融機関の立場: 別の相続人からの通知により初めて被相続人死亡の事実を知り、同日死亡登録を行った。 開示については拒否しているわけではなく、守秘義務や個人情報に関係すること、とりわけ申立人と他の相続人との間において遺産等をめぐる紛争もあることから、公平に対応することが強く要請されるものであったため、他の相続人の同意、または法律的根拠に基づく請求手続を要請したものである。	
結果	不成立	
経過	利益相反的問題も含め、相手方から謝罪やその他申立人が求める一切の要求について譲歩を引き出すことが極めて困難と判断し、不成立	
審理期間・期日回数	審理期間:39日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

【新潟県弁護士会示談あっせんセンター】

番号	新潟県①	
申立年月日	2012年11月9日	
終了年月日	2013年1月18日	
紛争の種類・金融商品	住宅資金ローン・農機具ローン	
金融機関	農協	
顧客	個人・法人	

事案の概要	顧客の立場： 申立人は相手方金融機関に対し住宅資金ローン・農機具ローンの借り入れについて「中小企業者等に対する金融円滑化を図る為の臨時措置に関する法律」により支払条件の変更を申し入れた。支払条件の変更を申し入れた理由は申入時期の米価が低かった為、約定通りの返済が困難であったことによる。一旦は相手方金融機関より支払期限が間近かで時間がないので変更できないと言う理由で断られたが、申出人が金融庁へ問い合わせをした上で再度申し入れをしたところ円滑化法に基づく手続きが進められることになった。その後相手方金融機関から申立人に対し今後の返済計画等の話し合いが行われ、返済期間の延長、外各種契約の変更手続きがされた。ところがその頃よりクレジットカード・銀行融資の融資審査が通らないなどの状況が生じはじめた。信用情報機関CICに確認したところ2種の住宅ローンに平成22年10月△日付けで『異動』の記載がされていることが判明した。当『異動』情報の訂正を求めたい。	
	金融機関の立場： 申立人は多忙な為出張などが多く面談などの話し合いが遅れた。2種の住宅ローンの返済が3か月以上継続したこと、契約条件の変更により延滞が解消したこと等は事実であり、『異動』情報になんら誤りはない。	
結果	和解成立	
経過	債務金額・債務返済残高・返済期間の確認をすることにより合意した。	
審理期間・期日回数	審理期間：70日，期日回数2回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

【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	2011年10月18日	
終了年月日	2012年8月29日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・欧州国債ファンド	
金融機関	証券会社	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は相手方証券会社の営業担当者の勧誘を受けて欧州国債ファンドを購入した。 営業担当者の説明では、外国は日本と違い借金が少なく金利が高い、しかも安全であるとのことであったが、本年10月時点において約650万円の評価損が出ている。 そこで、相手方は申立人に対し、評価損に相手方の手数料を加えた約680万円を支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 相手方は申立人に対して、十分に説明をした上、買付いただいております。その際には、申立人の代理人(本件申立人代理人とは別の方)も同席し、同意いただいておりますため、申立人の請求に対して、相手方は損害賠償等の金銭支払いを要しない。	
結果	和解成立	
経過	双方からの事情聴取をもとに、あっせん人が当初購入額から今後の売却金額とこれまでの分配金との合計の約5割の解決金を相手方が申立人に支払う和解案を提示し、双方合意したため、和解成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：316日，期日回数：6回	
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	総紛②	
申立年月日	2011年12月16日	
終了年月日	2012年4月4日	
紛争の種類・金融商品	損害補填請求・貸付信託	

金融機関	信託銀行	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、信託銀行である相手方に普通預金口座を設けていたところ、相手方の不正取得により、当該預金口座の預金が減少しているとして、相手方に補填を求めたが、相手方は、支払おうとしない。 そこで、相手方は、不正に取得した約440万円を申立人に支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 相手方には、申立人の主張にかかる不正の事実はないので、申立趣旨に基づく金額の支払いに応じることはできない。	
結果	不成立	
経過	申立人の主張の説明を受けたが、それらを裏づける書証に乏しく、和解を成立させることは困難であった。	
審理期間・期日回数	110日、期日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	2012年6月26日	
終了年月日	2012年12月5日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・不動産証券化商品	
金融機関	不動産証券化商品販売業者	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は、金融機関である不動産特定共同事業法に基づく不動産証券化商品の販売を業とする株式会社と、約1年間の期間に、十数回に亘り同事業法に基づく不動産特定共同事業契約を締結し、各契約に基づく出資金として計約1億8000万円を支払った。 しかしながら、顧客は、持病により、本契約内容をほとんど理解できない状況であり、適合性の原則に反する。 また、金融機関は、顧客に対し、本件契約に際し、重要事項説明書の交付をするのみで、説明をしておらず、さらには、「元金保全」と書いてある新聞記事を見せ、「これは元本を保証するという意味だが、保証とは書けないので保全と書いている。」と説明するなどの説明義務違反があった。 その結果、顧客は、約1億4000万円の損害を被った。 そこで、金融機関は、顧客に対し、上記損害金及び弁護士費用を支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 顧客は、何度も来店して、納得の上契約していただいている。顧客に理解力、判断力が低下している様子は見受けられなかった。	
結果	和解成立	
経過	第1回期日において事実確認をした上で顧客提案の和解案を金融機関に持ち帰って検討してもらい、第2回期日において金融機関より対案が提示された。第3回期日においては第2回、第3回の期日間にて当事者間で詰められた和解条項案を確認し、最終的に条項を詰めた上で第4回にて和解成立となった。	
審理期間・期日回数	162日、期日4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	2012年10月	
終了年月日	2012年11月	
紛争の種類・金融商品	債務不存在確認(消滅時効)請求	

金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: カードローンに関する消滅時効の援用を相手方が認めることを請求する。平成7年2月に全額返済したが、平成19年9月に残高がマイナス約10万円との決算通知葉書が届いた。	
	金融機関の立場: 消滅時効の援用を認めない。	
結果	和解成立	
経過	カードローン契約を終了させ、残高の請求をしない。	
審理期間・期日回数	審理期間:21日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【兵庫県弁護士会紛争解決センター】

番号	兵庫県①	
申立年月日	2011年9月	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	預金返還請求(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: 顧客は10年以上前、金融機関に定期預金・積立預金をしていましたが、解約しようとしたところ、既に解約されていた。全く身に覚えがないので、その全額の支払いを求める。	
	金融機関の立場: 顧客は、解約手続きをしている。 資料は震災でなくなっているが、仮に証明できなくても、時効である。	
結果	不成立	
経過	合意の見込がないため打切。	
審理期間・期日回数	審理期間:267日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	兵庫県②	
申立年月日	2012年2月	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	債務履行請求(宝くじ付き定期預金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は金融機関が平成12年に販売した宝くじ付き定期預金(期間1年間, 3000円分相当, 自動更新有り)につき、金融機関から突然販売を終了するとの通知があり一方的に更新を拒絶されたが、更新を継続してもらいたい。	
	金融機関の立場: 当該商品は△周年の記念商品であること、10年間販売を継続してきた実績があることから更新拒絶は正当である。定期預金の販売中止は、金融機関内部の決定事項である。	
結果	不成立	

経過	当該商品が時期をずらして4回にわたって販売されたにもかかわらず、販売中止の時期が一斉に適用されたため宝くじをもらった回数に差があり、消費者にとって不公平ではないかとの顧客の疑問に対し、金融機関責任者に出頭してもらい回答してもらった。金融機関は更新拒絶の正当性を主張し、和解成立の見込が無いため切替とした。不成立ではあったが、双方十分な話し合いがなされたことで意義のある手続ではあった。	
審理期間・期日回数	審理期間:79日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

番号	兵庫県③	
申立年月日	2012年6月	
終了年月日	2012年9月	
紛争の種類・金融商品	謝罪及び損害賠償請求(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: 顧客が8つあった普通預金と定期預金を全て解約しに金融機関の支店へ行ったところ、店舗内のカウンターとは別の仕切り内へ通され、希望もしていない生命保険を勧められた上に、解約手続に相当の時間を要したあげく、解約金約800万円余りを他の客から見えるところで渡そうとするなど、防犯上の配慮も欠けていた。これらの事情により、被った健康被害及び精神的苦痛に対し謝罪と損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 顧客への意思確認が不十分・不徹底であった。	
結果	和解成立	
経過	金融機関は、お客様相談窓口の室長も同席し基本的に顧客の主張を全て認め、迷惑をかけたことも認めた。顧客も損害賠償請求に固執するものではなく、若干額の解決金で良いとのことであったため、金融機関が顧客に対し謝罪文を渡すこと、また、僅かではあるが、金融機関が解決金名目の金員を顧客に支払うことで和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:91日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【滋賀弁護士会和解あっせんセンター】

番号	滋賀①	
申立年月日	2012年3月27日	
終了年月日	2012年8月3日	
紛争の種類・金融商品	債務額減額	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場: 担保物の担保的価値の減少とそれを放置した金融機関側の責任を理由に、債務額の減額を求めた。	
	金融機関の立場: 債務減額には応じられないと主張した。	
結果	不成立	
経過	和解の見込みのないため終了	
審理期間・期日回数	審理期間:119日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり	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	2011年6月	
終了年月日	2012年12月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	証券会社	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 証券会社に勧められた商品で損害を受けたことに対する損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 金商法第39条第3項より本件は話し合いで解決できる案件ではないと考える。	
結果	取下げ	
経過	相手方不応諾により申立人のみで期日を開くも, 解決の見込みが無く, 申立が取り下げられ手続終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:165日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	愛知県②	
申立年月日	2012年5月	
終了年月日	2012年7月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人ら名義の預金を第三者が解約したことを相手方が看過したとして損害賠償を請求。	
	金融機関の立場: 申立人には申立人名義の貯金以外については申立権限がない。また, 貯金の解約手続きに関する関係文書は保存期間を過ぎ既に破棄されており, 相手方としてこれ以上反証のしようがない。	
結果	不成立	
経過	第1回期日の際に双方の話を伺ったが, 事実確認に大きな違いがあり, 和解成立は困難であることから不調によりあっせん終了となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:65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③	
申立年月日	2012年6月	
終了年月日	2012年9月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方職員の対応の遅れによりローン金利が上昇した差額分を請求。	
	金融機関の立場: 相手方職員は申立人には連絡を怠っておらず, そもそも申立人は相談段階だったため, 申し込みの事実, 担当者の遅延行為は一切無い。	
結果	不成立	

経過	相手方出頭のもと、期日を開き事情を伺ったが、申立人本人が指定期日(第2回期日)に無断欠席の為、打ち切りとする。	
審理期間・期日回数	審理期間:103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④	
申立年月日	2012年9月	
終了年月日	2012年11月	
紛争の種類・金融商品	根抵当権抹消登記手続請求	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方のために複数の不動産に共同根抵当権を設定したが、債務に対し限度額が過大であるとし、一部不動産についての根抵当権抹消を請求。申立人は一部土地・建物に対する担保解除を求めた。	
	金融機関の立場: 相手方は火災保険の付保を条件に担保の一部解除に応じる旨主張。	
結果	和解成立	
経過	申立人が相手方に一部を支払い、担保を追加すること、不動産の一部について根抵当権抹消をする等の内容の和解成立となる。(東京弁護士会からの移管調停 東京⑤)	
審理期間・期日回数	審理期間:77日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	愛知県⑤	
申立年月日	2012年11月	
終了年月日	2013年2月	
紛争の種類・金融商品	株式購入代金返還請求	
金融機関	証券会社	
顧客	個人(夫婦)	
事案の概要	顧客の立場: 夫が妻名義で行った株式取引を金融商品取引法施行後拒否されたとして購入代金の返還を求める	
	金融機関の立場: 申立人の取引能力、理解力に問題があったわけではなく、さらに取引において違法な勧誘行為があったわけでもない。よって、当該取引を無効として買付け代金額を請求する申立人らの主張には応じられない。	
結果	不成立	
経過	双方出席の元、期日を開催したが、相手方が金銭的支払いに応じるつもりがないと表明しており申立人側より不調での手続終了を希望され、終了宣言にて手続終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:109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⑥	
申立年月日	2012年12月	
終了年月日	2013年2月	
紛争の種類・金融商品	抵当権抹消事件	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	

事案の概要	顧客の立場： 民事再生手続を利用しようとする申立人所有不動産の抵当権の抹消を求める案件	
	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	不応諾(取下げ)	
経過	相手方不応諾であり、申立人のみで期日を開く。その後、申立人側が期日外で相手方に出頭を促すも結局応じないため、申立人が取下げて手続終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:84日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

【岐阜県弁護士会示談斡旋センター】

番号	岐阜県①	
申立年月日	2012年10月	
終了年月日	2013年1月	
紛争の種類・金融商品	亡母の定期預金について	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 亡母の定期預金(中途解約)口座の取引明細書の開示を求める。これまでに開示されたものは一部で他にも定期預金があるのではないかと考えている。本人署名以外の定期預金中途解約口座があれば返還を求める。	
	金融機関の立場： 取引明細書については平成24年6月△日、預金取引明細表等を渡している。開示した以外に定期預金はない。そのため、返還には応じられない(応じられるものがない)。	
結果	不成立	
経過	和解成立の見込みがないため不調終了。(東京弁護士会からの移管調停 東京⑧, 当会では11月26日書類受付)	
審理期間・期日回数	期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【広島弁護士会仲裁センター】

番号	広島①	
申立年月日	2012年9月	
終了年月日	2012年12月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性, 90代	
事案の概要	顧客の立場： 亡妹の入院中、亡妹名義の預金が他人の名義に替えられたことに関し、相続人が不当な払戻しであるとして、損害賠償を求める。	
	金融機関の立場： 払戻しは、亡妹の意思によるものであり、そうでないとしても準占有者に対する弁済として有効である。損害賠償には応じられない。	
結果	不成立	
経過	双方の主張に隔たりが大きく、和解の見込みがない。 (第一東京弁護士会からの移管調停 第一東京⑦)	

審理期間・期日回数	審理期間:100日, 期日回数:3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	2012年6月	
終了年月日	2012年8月	
紛争の種類・金融商品	個人情報漏洩	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性, 40代	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は通帳更新手続きを行った。その際に, 金融機関担当者は顧客の姓が変わった事を知った。顧客の元夫と金融機関担当者の夫は同じ職場であり, 金融機関担当者がその内容を伝えた為, 元夫から養育費減額調停を起こされ, 会社を休みながら出廷している。金融機関担当者は, 業務上知り得た情報を外部に漏らした秘密漏洩にあたるため, 厳重な処罰と謝罪を求める。	
	金融機関の立場: 金融機関の調査委員会が, 該当職員本人と所属支店長を招集し, 事実関係の詳細な調査を行った。その後, 顧客本人及び関係者と面談し事実確認を行った。調査の結果, 個人情報の漏洩を行った事実は無いことを確認した。	
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:65日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	岡山②	
申立年月日	2012年7月	
終了年月日	2012年9月	
紛争の種類・金融商品	保険金支払請求	
金融機関	保険会社	
顧客	個人, 男性, 60代	
事案の概要	顧客の立場: 顧客は追突事故を起こし傷害を負った。顧客加入の金融機関に対して, 入院保険金及び手術保険金を請求したところ, 入院保険金は下りたが, 今回の外傷に対して行われた手術ではないとの理由で手術保険金は支払対象とならなかった。経年性の頸椎変性は認められるが, 本件事故まで症状が出たことも治療も受けたことがない。事故の衝撃で症状が出現したと考えられるとの医師の診断書もある。事故との因果関係は認められ, 手術保険金が支払われることが相当であるとする。	
	金融機関の立場: 頸椎に経年性変化は認められるが, 今回の外傷によるあきらかな骨傷等は確認できないので, 外傷に対して行われた手術ではないという理由で, 保険金の支払対象とならない。	
結果	和解成立	
経過	金融機関が顧客に交通事故に伴う手術保険金として一定額を支払う内容の和解成立	
審理期間・期日回数	審理期間:35日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【福岡県弁護士会紛争解決センター】

番号	福岡県①	
申立年月日	2012年10月25日	
終了年月日	2013年3月28日	
紛争の種類・金融商品	定期貯金払戻請求	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 顧客は金融機関職員の勧めで昭和56年に定期貯金を父親名義で作っていたところ、父親が死亡し、定期の名義変更を行ったが、その際に金融機関職員が誤って普通預金口座名義まで変更したため兄弟である他の相続人より異議申し立てがなされ貯金は父親名義に戻された。その後金融機関から連絡があり役員協議の結果、定期については申立人の貯金であると決定したが、当分そのまま貯金しておいて欲しいと言われた。その後、申立人は昭和63年に定期貯金の支払い請求を行ったが金融機関は支払いに応じなかった。その後も度々請求を行ったが父親の戸籍謄本・同意書を提出するよう言われ支払いに応じてもらえない。</p> <p>金融機関の立場： 申立人が請求のために来店する都度相続手続きに則り戸籍謄本と同意書の提出を依頼してきた。当時の伝票等証拠となる資料がなく、父親名義の定期貯金を勧めた担当者と思われる職員も死亡し、申立人の貯金であるという事実確認ができないため、父親の貯金として相続手続きを依頼したもの。</p>	
結果	和解成立	
経過	定期預金について実質的預金者が申立人であると認め、払戻請求に応じる	
審理期間・期日回数	審理期間:154日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【鹿児島県弁護士会紛争解決センター】

番号	鹿児島県①	
申立年月日	2012年8月	
終了年月日	2012年10月	
紛争の種類・金融商品	定期貯金の払い戻しの利息	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性, 70代	
事案の概要	<p>顧客の立場： 死亡した母親の葬儀代として、母名義の貯金から約90万円を払い戻し支払った。残りは払い出しできなかったため、顧客が立替払いした。その後残りの金額を払い戻し、葬儀代で立替払いした分を顧客名義の定期として農協に預け入れた。ところが、その定期貯金を法的措置もとらず払出し停止にされ、22年経つてようやく払戻しに応じてくれることになったが、その間農協は不当に払出しを停止しており、農協の提示した利息(2%台)では納得いかない。</p> <p>金融機関の立場： 死亡した母親の貯金につき、相続人である顧客から葬儀費用等の支払いを求められ、念書を徴求のうえ払出しに応じたが、他の相続人から異議申し立てがあり、念書に基づき払出した相続貯金の返却を顧客に請求したが応じてもらえないままとなっている。申立ての対象となっている相続人名義の定期貯金は、相続貯金を払出した際、その一部を定期貯金として預けたものであり、相続貯金の一部であると考えているため、払出しの停止は正当な対応であり、顧客の請求を受け入れることはできない。このように長期化した原因は、相続貯金と認識しながら遺産分割協議を怠った申立人にあると考える。</p>	
結果	和解成立	

経過	相手方が申立人に対し、定期貯金の残元金と解決金約10万円を支払うことで合意。	
審理期間・期日回数	審理期間:57日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	鹿児島県②	
申立年月日	2012年9月	
終了年月日	2012年10月	
紛争の種類・金融商品	定期貯金の不当な解約に伴う正当な貯金者への回復	
金融機関	農協	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 定期貯金の再発行及び解約・払戻し手続を、真の貯金者(名義人)への連絡・確認をせずに行ったことに納得がいかない。	
	金融機関の立場: 顧問弁護士に、事務処理の正当性について、証書再発行時の保証人である義姉の話の内容や、当時、渉外担当者が実際に名義人に代わって貯金の管理をしていた義母から定期積金等の集金を行っていた状況等を説明・相談した結果、「当該定期証書の再発行及び解約・払戻し手続きは貯金者あるいは管理権限者である義母自身によってなされているので農協に責任はない」との見解である。	
結果	不成立	
経過	和解の成立の見込みがないため終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:45日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:母親が代理人	金融機関:なし

番号	鹿児島県③	
申立年月日	2012年10月	
終了年月日	2013年1月	
紛争の種類・金融商品	証書を保有している定期貯金の解約	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 証書を保有している定期貯金を解約して、元金および利息を受け取りたい。金融機関はこの貯金が解約済であるというが、証書があるのに解約されているのは納得できない。金融機関職員が無断で解約を行ったのではないか。	
	金融機関の立場: データを確認し、当該定期貯金は解約済であり、解約伝票については保存年限を過ぎて現存しておらず、誰が解約依頼したかは不明。これ以上調査を求められても同様の説明以外に方法はないと認識している。	
結果	取下げ	
経過		
審理期間・期日回数	審理期間:86日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:父親が代理人	金融機関:あり

【仙台弁護士会紛争解決支援センター】

番号	仙台①	
申立年月日	2012年2月	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	貯金払戻(損害賠償)請求	

金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 金融機関担当者に定期預金口座の開設を依頼し約350万円を預けたが、その後担当者へ預金がどうなったか確認したところ担当者は預かっていないとの回答だった。預けた約350万円の返金を求める。	
	金融機関の立場: 別の口座開設の為に顧客の言う金額を授受した経緯があり、顧客はその口座の件と勘違いしていると思われる。	
結果	不成立	
経過	和解成立の見込みなしとして終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:89日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【山形県弁護士会示談あっせんセンター】

番号	山形県①	
申立年月日	2012年5月	
終了年月日	2012年9月	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	農協	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 定期積金が満期になったため新たに積金契約をした際、担当者より普通貯金払戻請求書に署名押印をして欲しいと言われ、署名押印をしてしまった。その後、この普通貯金口座から身に覚えのない金員が払い戻されていることが判明したが、自分で払い戻したことも、農協側からこの金員を受け取ったこともない。なお、この普通貯金払戻請求書を後で確認したところ、自分の署名押印があるが、金額欄は担当者が代筆をしていた。	
	金融機関の立場: 新規積金の申込みを受けた際、普通貯金口座から金員を払い戻したいとの依頼があり、普通貯金払戻請求書に署名押印をもらった。その際、担当者が金額欄に記入したことは事実であるが、これは申立人の了解を得ていたものであるし、その後、担当者は、同払戻請求書と通帳を預かった上で金員の払戻をし、申立人に通帳と払い戻した現金を手渡している。	
結果	和解成立	
経過	金融機関側が一定金額を支払うという内容で和解をした。	
審理期間・期日回数	審理期間:約4か月, 期日回数:3回	
代理人	顧客:子が代理人	金融機関:

【札幌弁護士会紛争解決センター】

番号	札幌①	
申立年月日	2012年2月7日	
終了年月日	2012年5月	
紛争の種類・金融商品	不当利得返還請求・投資信託	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性, 70代	
事案の概要	顧客の立場: 顧客と金融機関の間の投資信託契約について、顧客は、預金目的しかなく、投資信託申込みの意思はなかったのであるから契約が成立していないとして、投資信託契約の解約払戻金の差額分につき不当利得返還請求を求めた。	

事案の概要	金融機関の立場： 投資信託契約は顧客の希望によるもので契約に際しては様々なリスクを説明し、確認書にも署名・捺印をもらっている。また、取引残高報告書を3か月に一度送付しており、投資信託であることが分からないという状況は考えられない。リスクも説明しており、通常の契約が成立し、継続していたものであるため、請求には応じられないと述べた。	
結果	不成立	
経過	事実関係の殆どに双方の主張が対立しており調整の余地がないため不成立とした。	
審理期間・期日回数	審理期間：102日，期日回数：2回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	札幌②	
申立年月日	2012年3月14日	
終了年月日	2012年4月27日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・投資信託	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，女性，60代	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は、金融機関において、△△投資顧問が運用する投資信託をはじめ、すぐに損失が出たので、解約を申し入れたが、金融機関の助言により継続した結果、損失が拡大したため、損害金の半額余の賠償を求めた。 金融機関の立場： 顧客から度々「今解約したらいくらになるか」という照会があったことは事実であるが、明確な解約申入れを受けたことはない。手続に違法はなく当方が負担すべき問題ではないと思う。ただ、顧客に不満を持たれたということは至らない点があったと思うので今後改善していきたいと述べた。	
結果	和解成立	
経過	顧客は損害額の折半を希望していたが、調停人から金融機関が損害額の約2割を負担する和解案を提案し、その内容で和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間：44日，期日回数：3回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	札幌③	
申立年月日	2012年7月11日	
終了年月日	2012年7月20日	
紛争の種類・金融商品	手形取引に関する紛争	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人，男性，60代(※但し，直接の顧客ではない)	
事案の概要	顧客の立場： 手形詐欺などがあり、紛争が発生している。当該手形の支払場所である金融機関に紛争の相手方の情報等について問い合わせたが、金融機関は個人情報保護法の観点から情報を開示しなかった。手形管理がずさんである。 金融機関の立場： 紛争解決手段として顧客に金融ADR申立てを勧めた様である。	
結果	不受理	
経過	正副委員長が顧客に電話をし、金融ADRに適さず受理できないことを説明し、ご納得をいただいた。	
審理期間・期日回数	-	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	札幌④	
申立年月日	2012年7月20日	
終了年月日	2012年9月4日	
紛争の種類・金融商品	利息金請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性, 70代	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が, 相手方から, 満期を迎えた相手方の金融商品につき, 元金の支払いは受けたが, 利息の支払いを受けていないとして, 利息の返還を求めた。	
	金融機関の立場: 利息は交付済みであり, 受取書徴求手続にも不備はなく, 請求には応じないと述べた。	
結果	不成立	
経過	双方の主張が平行線であり, 解決の糸口を見出すことができないため不成立で終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間:46日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり