

■2013年度(2013.4-2014.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2013年1月16日	
終了年月日	2013年7月10日	
紛争の種類・金融商品	ブラックリスト抹消と損害賠償を求めた事案	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人は相手方金融機関からカーライフローンを借り入れた。2010年7月頃にローンが完済したものと判断して返済をやめたところ, 同年12月頃に相手方より残金一括返済の通知とともにブラックリストに載せる旨の通知が届いた。ブラックリストの抹消と損害賠償請求をしたい。	
	金融機関の立場: 手続に従って対処しているものであり, 申立人の主張は認められない。	
結果	却下	
経過	その後, 申立人と連絡がとれなくなった。6か月を経過したので, 却下とした。	
審理期間・期日回数	審理期間:176日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京②	
申立年月日	2013年5月20日	
終了年月日	2013年8月7日	
紛争の種類・金融商品	融資の遅延による損害金	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方に納税金の融資をお願いし, 1か月で融資ができるとの見込みが, 6か月近くかかり, 遅延金が発生した。これに対する損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 抵当権設定登記に関し申立人側にも手続上の不備があったこと, 返済開始が困難との申告があったことなどから, 相手方としては, 再度慎重な審査をせざるを得なかった。そのために融資が遅れた。	
結果	和解成立	
経過	相手方にも抵当権設定登記の手続きに若干の落ち度はあったとして, 結局, 相手方が申立人に数万円程度を支払うことで和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間:80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	2013年5月21日	
終了年月日	2013年9月24日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローンの滞納弁済	

金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 夫婦	
事案の概要	顧客の立場: 申立外娘婿が相手方金融機関から借り入れていた住宅ローンを滞納した。申立人らは滞納分の代位弁済をするので、協議が調うまで申立人ら所有不動産に抵当権の実行をしないでほしい。加えて、申立人ら並びにその親族を連帯保証人として追加することで解決を図りたい。	
	金融機関の立場: 申立人らの意向を踏まえ、ローン継続について前向きに検討した。	
結果	和解成立	
経過	相手方は契約条件変更を認めて、変更に係る契約書類を作成する。申立人らは一定の金額を支払う。という和解となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:127日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	東京④	
申立年月日	2013年5月29日	
終了年月日	2013年9月18日	
紛争の種類・金融商品	金利スワップ契約の解約清算金減額請求	
金融機関	大手金融機関	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 金利スワップ取引は複雑で危険性が高いので、シミュレーションにより具体的な説明がなされるべきであった。また商品設計にも問題があると思える。以上を考慮し、金利スワップ取引に係る解約清算金の減額を求める。	
	金融機関の立場: 説明義務を尽くし十分な理解を得て契約を締結しており、法的責任はない。	
結果	和解成立	
経過	相手方は最高裁判例を引用するなどして法的責任がないとの立場を最後まで崩さなかったが、早期解決の観点から若干は譲歩する旨を述べて、最終的に、解約清算金の数%相当額を譲歩する旨の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:113日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	東京⑤	
申立年月日	2013年6月24日	
終了年月日	2013年8月23日	
紛争の種類・金融商品	定期預金の原状回復	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人の戸籍上の妻が、申立人口座名義の定期預金の払い戻しをした際、相手方は申立人の本人確認を怠り解約した。解約された定期預金の原状回復を望む。	
	金融機関の立場: これまで定期積金・定期預金等々いずれも妻が手続きを行っており、長期間にわたって申立人の代理人を務めている。したがって、妻に対する払戻しは有効である。申立人の主張は全く認めることができない。	

結果	不成立	
経過	金銭的解決の余地を探るも、金額の開きが大きく、歩み寄りは難しいものと判断された。	
審理期間・期日回数	審理期間:61日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京⑥	
申立年月日	2013年7月2日	
終了年月日	2013年8月8日	
紛争の種類・金融商品	貸付金返済の際の説明義務	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 信用保証協会の保証付き融資について、代位弁済を受ける際、不利益について相手方に確認したところ、なんら問題はないとの説明を受けたため、協会と協議して代位弁済を受けた。その後、相手方から、カードローンについて、期限の利益喪失通知を送ってきたが、相手方の代位弁済に不利益はないとの説明を信じ放置していたところ、期限の利益が失われて、信用情報にキズがついた。信用情報について訂正手続きに応じてもらいたい。	
	金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立, 岡山③)	
経過	岡山弁護士会に移管	
審理期間・期日回数	審理期間:38日, 期日回数:0回	
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

番号	東京⑦	
申立年月日	2013年7月30日	
終了年月日	2014年4月23日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローンに関わる手続き不備	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が相手方に住宅ローンの申込をした際、住宅ローン控除による減税を受けることが目的であったが、減税を受けることができなかった。申立人と相手方の取引経過を明らかにしてほしい。また、謝罪してほしい。	
	金融機関の立場: 担当者にミスがあった。手違い分は支払う用意がある。	
結果	和解成立	
経過	減税見込額を一つの基準として、さらに円満解決のためのプラスαを含める形での和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:273日, 期日回数:5回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑧	
申立年月日	2013年10月31日	
終了年月日	2013年12月3日	
紛争の種類・金融商品	借入金の返済と株の売却	
金融機関	信用組合	

顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 株券を担保に融資を受けた。後に、株を売却して返済したいと申し出たが、売ってもらえなかった。同手続きには不備があると考えているが、その説明等を求める。 金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立, 兵庫県②)	
経過	兵庫県弁護士会へ移管	
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	東京⑨	
申立年月日	2013年12月12日	
終了年月日	2014年3月12日	
紛争の種類・金融商品	高金利と一括返済	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 他の金融機関への融資の切替を検討しており、既存の借入先である相手方への一括返済の申入れをしたところ、契約書に基づく数%の手数料およそ数百万円の支払いを求められた。申立人は当該手数料の支払いは困難である。その減額を求める。 金融機関の立場: 相手方は手数料に関する説明を尽くした。契約書等の書面にも明記されている。その上、手数料は一括返済により失われる相手方の本来得られる利益を担保するものであり、容易に減額に応じるわけにはいかない。相手方の利息については、借り換え先の他の金融機関から提示されている利率まで下げること積極的に検討しており、相手方の金利は高いとはいえないから、一括返済をするべき必要性も認められない。	
結果	不成立	
経過	申立人は手数料の減額を主張、相手方はこれを拒否。金額の開きが大きく、合意に至るのは困難との判断をした。	
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:なし	金融機関:なし

【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	2013年2月13日	
終了年月日	2013年9月10日	
紛争の種類・金融商品	根抵当権設定登記抹消請求(貸金・物上保証)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人(男性)	
事案の概要	顧客(物上保証人)が債務の完済を主張して、顧客所有の土地・建物に設定された根抵当権設定登記の抹消を、金融機関に対し求めた事案。根抵当権設定の際の経緯等が問題となった。	
結果	和解	
経過	顧客が金融機関に100万円を支払うことと引換えに、金融機関が根抵当権設定登記を抹消することにより和解。(栃木県との現地調停)	
審理期間・期日回数	審理期間:209日, 期日回数:5回	

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

番号	第一東京② ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年3月21日	
終了年月日	2013年11月1日	
紛争の種類・金融商品	差損金請求等(先物及びオプション取引)	
金融機関	証券会社(の関連会社)	
顧客	個人投資家(男性)および同人が経営する会社	
事案の概要	顧客側が先物及びオプション取引を行っていたところ、金融機関側が、顧客側に対し、約1000万円の差損金(決済の際の損失。金融機関が立替えた。)が生じたと主張してその支払いを求めた事案。なお、差損金の発生と、システム障害及び震災との関係等が問題となった。	
結果	和解	
経過	顧客側が証券会社側に対し、約800万円を支払うことで和解。	
審理期間・期日回数	審理期間:226日、期日回数:5回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第一東京③	
申立年月日	2013年3月22日	
終了年月日	2013年6月13日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(預金)	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人(女性)	
事案の概要	顧客の立場: 金融商品を金100万円で購入し、金融機関銀行に預けていた。引き出しを求めたところ、金融機関からそういった事実はないと言われた。 金融機関の立場: 顧客は金融商品を購入したと主張しているが、実際は、金融商品の購入ではなく、カードローンの契約がされたのであり、金融機関から顧客に対し支払うべきものはない。	
結果	不成立	
経過	和解成立の見込みがないため終了。ただし、顧客は、金融機関から説明を受けられたことについて、一定の評価をした。	
審理期間・期日回数	審理期間:83日、期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京④	
申立年月日	2013年5月23日	
終了年月日	2013年7月8日	
紛争の種類・金融商品	特約条項の一部無効請求等(貸金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人(男性)	
事案の概要	顧客は金融機関から不動産購入資金を借り受けた。顧客が繰り上げ返済を申出たところ、金融機関は、特約の定めにより、手数料および違約金が発生すると説明した。この説明および違約金の計算方法が判然としないとして、同特約の定めが無効であることの確認と、顧客が適正な手数料で全額繰り上げ返済を行うことを認めるよう求めた事案。	
結果	不成立	

経過	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:46日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第一東京⑤	
申立年月日	2013年8月19日	
終了年月日	2013年11月15日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償等請求(預金)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人(女性)	
事案の概要	預金の事務処理をめぐる事実関係についての争い。	
結果	不成立	
経過	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:88日, 期日回数:2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	2013年10月1日	
終了年月日	2013年11月25日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(貸金・連帯保証・物上保証)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人(男性, 70代)	
事案の概要	顧客が連帯保証人兼物上保証人になった際の契約の経緯に関する紛争。	
結果	不成立	
経過	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:55日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京⑦	
申立年月日	2013年10月18日	
終了年月日	2014年1月6日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償等請求(出資金)	
金融機関	金融商品取引業者(第二種・投資運用業)	
顧客	個人(男性, 70代)	
事案の概要	金融機関に対し, 投資事業組合契約の出資金の返還を求める事案。	
結果	不成立	
経過	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:80日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

【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	2012年12月4日	
終了年月日	2013年11月12日	
紛争の種類・金融商品	抵当権不行使等請求(貸金)	
金融機関	信用金庫	

顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方は, 申立人に対し, 契約締結日の改ざん及び虚偽説明による変更契約をさせた責任を勘案し, 双方の合意があるまで抵当権の実行を行わないこととし, 物上保証の解除または支払能力に応じた請求をすることを求める。	
	金融機関の立場: 変更契約について, 虚偽説明はしておらず, 契約締結日の改ざんについては, 主債務者である申立人の元夫との合意の日付を記入したもので, 申立人をだます意図は全くない。	
結果	不成立	
経過	和解案について双方が合意できなかったため, 話し合いによる解決は困難と判断し終了となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:344日, 期日回数:6回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第二東京②	
申立年月日	2012年12月17日	
終了年月日	2013年7月31日	
紛争の種類・金融商品	債務存否確認(貸金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人2名, 男性・女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人らの相手方に対する貸金債務について, 消滅時効により何らの支払義務を負わないことの確認を求める。	
	金融機関の立場: 申立人らが主張する消滅時効は成立していない。	
結果	一部和解	
経過	申立人1に関しては, 相手方提案の分割払いによる和解が成立した。 申立人2は, 金額の折りがつかなかったため, 和解には至らなかった。	
審理期間・期日回数	審理期間:227日 期日回数:4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	2013年2月21日	
終了年月日	2013年6月25日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(貸金)	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方融資の住宅ローンについて, 申込時の説明不十分, 誠実な対応でない等から, 相当額の損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 説明, 対応に問題はない。	
結果	不成立	
経過	あっせん人より, 解決金支払いによる和解案を提案したが, 両当事者共に同意できないとの回答がなされたため終了となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:125日, 期日回数:3回	

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

番号	第二東京④	
申立年月日	2013年5月8日	
終了年月日	2014年1月24日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(海外投資ファンド)	
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: 海外投資ファンドを購入する際, 虚偽告知, 断定的判断の提供, 適合性原則違反があり, 損失が生じる等したため, 損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 契約手続に問題はなかった。	
結果	不成立	
経過	争点整理後, 申立人から解決金支払いによる和解案が出されたが, 相手方は, 金銭を支払い解決する意向はないと回答し, 和解成立の見込みがないため終了となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:262日, 期日回数:6回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第二東京⑤	
申立年月日	2013年7月18日	
終了年月日	2013年7月29日	
紛争の種類・金融商品	預貯金元利金受取確認(預貯金)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方に定期預金の解約を求めたが, 解約・返金済みとして返金に応じないため, 支払いを求める。	
	移管調停(移管後不成立, 岡山②)	
経過	当事者の意向により移管調停となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:12日, 期日回数:0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	2013年10月9日	
終了年月日	2014年1月23日	
紛争の種類・金融商品	預金解約確認・返金(定期預金)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 被相続人が入院中の代理人による定期預金等の解約について, 委任状の確認が不十分, 筆跡が本人と異なる等から無効として, 申立人(唯一の相続人)への払戻しを求める。	
	金融機関の立場: 代理人が持参した委任状の印鑑は届出印と同一であり, 解約に応じたことに問題はない。	
結果	和解成立	

経過	相手方から経緯の説明と解決金支払いの提案があり、申立人も応じて、和解成立に至った。	
審理期間・期日回数	審理期間:107日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第二東京⑦	
申立年月日	2013年11月11日	
終了年月日	2014年2月24日	
紛争の種類・金融商品	代位弁済取消(信用保証協会の保証付き融資)	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 返済条件協議中に約束に反して行われた代位弁済の取消を求める。	
	金融機関の立場: 信用金庫単独ではなし得ない行為を求めるものであって、不適法な申立てである。代位弁済を行わない合意の事実もない。	
結果	不成立	
経過	第1回期日後、申立ての趣旨が、違法な代位弁済による損害賠償請求に変更されたが、相手方から応じられないとの回答がなされたため、和解成立は困難と判断し終了となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:106日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

【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	2013年4月3日	
終了年月日	2013年6月12日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(個人情報の漏えい)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人女性	
事案の概要	顧客の立場: 給与振り込み用の通帳を新規作成するため、経理担当(上司)が会社従業員の分をまとめて信用金庫に申請した際に申立人の残高や満期日などの口座内容を裸の状態のまま上司に手渡され、個人情報が漏洩した。 信用金庫側とは何度か話し合い、謝罪もあったが、精神的苦痛に対して慰謝料での解決を希望する。	
	金融機関の立場: 裸の状態のまま渡したという点は否認する。漏洩の事実があったかどうかは不知。申立人勤務会社の経理担当に個人情報が入った封筒をのり付けせずに渡したことなど不適切な取り扱いがあったことは謝罪する。	
結果	和解	
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:61日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【山梨県弁護士会民事紛争解決センター】

番号	山梨①	
申立年月日	2014年1月7日	
終了年月日	2014年2月26日	
紛争の種類・金融商品	別居している夫による娘名義の預金の解約について	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 娘(未成年)名義の定期貯金を解約に行ったところ、15年別居している夫が無断で証書の再発行を受け、解約していた。 夫の免許証や保険証、住民票等確認すれば、防げたはず。手続の落ち度を認めて欲しい。	
	金融機関の立場： 同居の親権者であることを証明する戸籍謄本の提出があり、手続に問題はない。	
結果	あっ旋人からの説明により、金融機関は解約手続に不備があった事を認め、顧客に謝罪し、顧客も謝罪を受け入れ、口頭で本申立を取り下げた。	
経過	解約された定期貯金は、夫から妻へ返金されている。	
審理期間・期日回数	審理期間:50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	2013年2月1日	
終了年月日	2013年4月26日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、相手方労働金庫より、金銭の借入れがあったが、相手方より申立人宅に支払いの督促の電話があり、借り入れのことについては内緒にしていた申立人の妻に対し、申立人との取引内容を開示したため、申立人は妻の不信を買い、離婚の危機に瀕するなどの迷惑を被ったので、賠償を求める。	
	金融機関の立場： ローンの延滞事実が発生したため、数回、申立人に対して電話にて督促したが入金が多かったため発生した事案であり、対応に不適切なところはあったと考えるが、金銭賠償については応じかねる。	
結果	成立	
経過	第1回、第2回期日において双方から事情を聴取した上で、第3回期日において和解案を提示した。第4回期日までに双方から和解案の意向聴取し、第4回期日において和解成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:84日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	総紛② ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年3月19日	
終了年月日	2013年11月26日	

紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・EB債	
金融機関	証券会社	
顧客	法人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 申立人は、相手方証券会社より2銘柄の他社株転換社債（EB）を購入したが、これらの商品は申立人に適合しないものであること、また、相手方からリスクに関する説明が十分でないまま販売したことが原因で損害を被ったので、賠償を求める。</p> <p>金融機関の立場： 本件仕組債の販売につき不足のない十分な説明を行っており、申立人もこれを理解していたこと等、申立人の主張にいずれも理由がなく、損害賠償請求に応じる理由がない。</p>	
結果	成立	
経過	双方主張、立証の後、和解あっせん人が和解案を提示したところ、相手方が拒否したが、その後の当事者間で直接交渉した上、和解成立に至った。	
審理期間・期日回数	審理期間：252日、期日回数：4回	
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	総紛③	
申立年月日	2013年4月5日	
終了年月日	2013年5月22日	
紛争の種類・金融商品	貸金請求訴訟に関連する情報の開示請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 申立人は、相手方との間で、長年、証書貸付及び手形貸付等の取引を行っていたが、貸付金の明細及び金利と解約時の返還金を引落口座の明細の提出を求めたが、相手方からの回答なかったため、貸付金の明細及び金利と解約時の返還金を引落口座の明細を開示するよう求めた。</p> <p>金融機関の立場： 相手方との間で、過去に3件の訴訟が係属し、いずれも相手方勝訴の判決が確定しており、申立人が開示を求める情報は、この3件の裁判にて審理された争点に関わるものであり、申立てに応ずることはできない。</p>	
結果	不成立	
経過	1回目の期日において、訴訟の解決済みの問題を蒸し返すために書類の提出を求めることはできない点を説明し、申立人も納得した。	
審理期間・期日回数	審理期間47日、期日回数1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	総紛④	
申立年月日	2013年4月10日	
終了年月日	2013年7月12日	
紛争の種類・金融商品	金銭消費貸借契約にかかる債務不存在確認請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	

事案の概要	顧客の立場： 申立人と相手方との間で2種類のローン契約を締結したが、相手方は、締結時に契約内容を一切説明せず、資金用途を偽った契約書を作成して、申立人に署名・押印させ、また、契約の金員も交付しなかったため、2種類の契約の貸金債務が存在しないことの確認及び既に支払ったローン代金の返還を求めた。	
	金融機関の立場： 申立人と相手方との間の金銭消費貸借契約は有効に成立しており、不法行為が成立する余地はない。	
結果	不成立	
経過	第1回期日において当事者から事情聴取したが、第1, 2回期日とも相手方は債務の全部ないし一部免除による解決はできないと主張したため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間93日、期日回数2回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	総紛⑤ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年4月12日	
終了年月日	2013年5月29日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・投資信託	
金融機関	都市銀行	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、相手方（銀行）より投資信託の売却に伴う損失が発生したため、相手方に苦情を申し出たところ、相手方が、損失を被らせた非を認め、損失金を返還すると約束したが、その後、損失金の返還には応じられないと申し述べたので、損失金を返還する旨の和解あっせんを求めた。	
	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	あっせん人より応諾要請するも、一切応じないとのこと。上記のとおり処理。	
審理期間・期日回数	審理期間47日、期日は開催せず	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	総紛⑥ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年4月30日	
終了年月日	2013年6月4日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・投資信託	
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）から投資信託を購入したが、申立人が購入した銘柄が値下がりがりしたので、相手方より勧誘され、追加で購入したが、実際には当該銘柄は値下がりがりし、満期時において損失が生じ、苦情を訴えたが、対応してもらえなかったため、損失金を賠償する旨の和解あっせんを求めた。	
	金融機関の立場： FINMACで斡旋打ち切りとなった案件であり、手続きには応じられない。	
結果	不応諾	

経過	あっせん人より応諾要請するも一切応じないとのこと上記のとおり処理。	
審理期間・期日回数	審理期間35日，期日は開催せず	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	総紛⑦ ※協定書を締結していないため，一般ADRで受理	
申立年月日	2013年7月8日	
終了年月日	2013年8月19日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・個人年金	
金融機関	生命保険会社	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 申立人ら夫婦は，相手方（保険会社）と，個人年金保険契約を締結しているが，勧誘の際に，申立人ら夫婦に対して，年金の支払開始時に，契約者と受取人が異なる場合は，年金受取人に贈与税の課税があること，及び年金の支払い方法についての説明をしなかったため，第1回年金受け取り時に贈与税が課せられたため，それに伴い蒙った賠償金を支払う旨の和解あっせんを求めた。</p> <p>金融機関の立場： 一切話し合いには応じない。</p>	
結果	不応諾	
経過	あっせん人より応諾要請するも，一切応じないとのこと上記のとおり処理。	
審理期間・期日回数	審理期間42日，期日は開催せず	
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	総紛⑧	
申立年月日	2013年10月2日	
終了年月日	2013年11月11日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・クレジットローン	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 相手方担当者に対して，土地つき家屋を担保に融資を受けたい旨を申し入れたが，申立人が既に保有している数社のクレジットカード発行会社のうち1社からの保証がないと融資できないと回答したため，相手方が選択した申立人所有のクレジットカード発行会社に保証の申し込みを行ったが，その後，申立人所有のクレジットカードが全て利用停止となっていることが判明した。 そこで，カードローンの発行及び本件において被った精神的苦痛に対する慰謝料を支払う旨の和解あっせんを求めた。</p> <p>金融機関の立場： もっと説明を行えばよかった面もあるが，保証の申込書に詳細な説明があることから，金銭を支払っての解決は考えていない。</p>	
結果	不成立	
経過	相手方は答弁書及び第1回期日において，金銭を支払っての解決は困難であるとの方針を決めており，不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間40日，期日回数1回	
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	総紛⑨	
----	-----	--

申立年月日	2013年11月5日	
終了年月日	2014年3月4日	
紛争の種類・金融商品	債務不存在確認・慰謝料請求・貸金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、相手方従業員から面識のない相手方顧客の保証人となることを依頼され、これに応じたが、その後、相手方顧客が、破産手続きを開始したことに伴い、相手方代理人より、保証債務履行の催告が届いたが、相手方従業員が相手方顧客の保証人を不正にあっせんしたものであるため、支払いに応じることができない。 そこで、本件に関する謝罪を行い、申立人と相手方との間には、一切の債権債務がないことを相互に確認すること及び本件にかかる被害の慰謝料を支払う旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 連帯保証人となることを依頼したことはなく、申立人自らの意思で連帯保証人となることを申し出たことから、謝罪広告及び損害賠償を行うべき理由は一切なし。	
結果	不成立	
経過	第1回期日において双方から事情を聴取した上で、第2回期日において相手方から和解案の提示があり、第3回期日において和解案の意向聴取したが、申立人が応じることができず、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間119日、期日回数3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	総紛⑩	
申立年月日	2013年12月4日	
終了年月日	2014年2月12日	
紛争の種類・金融商品	定額預金支払請求・定額預金	
金融機関	協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は相手方に預けていた定期預金の満期に伴い、更新を行おうとしたが、既に解約され、全額出金されていることが判明した。 しかしながら、定期預金の解約をした覚えがないため、相手方に説明及び定期預金の返還を求めたが、これに応じない。 そこで、定期預金を返還する旨の和解あっせんを求める。	
	金融機関の立場： 相手方はシステム移行に伴い、契約番号が変更となった旨の説明をしていること及び旧契約番号時に解約した際、申立人の自筆の署名と印鑑をいただいていることから、返還に応じることができない。	
結果	不成立	
経過	1回目の期日において、双方の主張を聴取したが、当事者双方の主張が平行線であり、成立する見込みがないことから、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間70日、期日回数1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	2013年4月16日	
終了年月日	2013年7月18日	
紛争の種類・金融商品	貸付債権全額の支払請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	企業	
事案の概要	顧客の立場： 「債権の保全を必要とする相当の事案が生じた」ため期限の利益が損失したとして貸付債権全額の支払いを求められている。	
	金融機関の立場： 今後の経営の見通しについて、明確な計画を提示できるのであれば、継続的融資取引を含めて検討する。しかし、相当厳格に判断することになる。	
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：2回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

【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	2013年3月7日	
終了年月日	2013年6月17日	
紛争の種類・金融商品	保証債務履行請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は民事再生申立に至った会社の連帯保証人。保証人になることになった経緯から、金融機関から保証全額を請求されても納得がいかない。	
	金融機関の立場： 主債務者に対する金融機関の債権は担保物権により一部担保されているものの全額返済は見込めない。	
結果	和解	
経過	あっせん人から和解案を提示し、申立人が保証債務を支払うことで和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間：102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	2013年10月下旬(東京弁護士会受付)→2013年12月5日当会へ移管。	
終了年月日	2014年3月18日	
紛争の種類・金融商品	株式売却の事務処理に関する紛争	
金融機関	信用組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 金融機関からの借り入れのため担保に差し入れていた株式を売却し、借り入れの返済にあてたいと申し入れたが、金融機関が協力してくれずに、売却できなかった。	
	金融機関の立場： 顧客の主張するような申し入れではなかった。	

結果	不成立	
経過	双方主張が平行線のままで、和解成立見込みがないため終了。(東京弁護士会からの移管調停, 東京⑧)	
審理期間・期日回数	審理期間:103日, 期日回数:3回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【奈良弁護士会仲裁センター】

番号	奈良①	
申立年月日	2012年9月6日	
終了年月日	2013年9月25日	
紛争の種類・金融商品	元本割れのリスクがあるファンドの取引の勧誘を受ける際の説明・顧客対応を巡る紛争	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人2名	
事案の概要	顧客の立場: 相手方から金融商品取引の勧誘を受けた際に、説明義務が果たされていない。発生した損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場: 説明義務は十分に果たしている。	
結果	和解成立	
経過	<p>金融機関は、契約締結時、及び締結以降も説明義務を果たしていると主張する。しかし、金融機関は、委任状もなしに申立人Aの母親Bを代理人として契約を締結している。その際、Bに対してAに商品のリスクをきちんと説明するように依頼したこと、BからAも商品購入を了承していると言われたと主張するが、そのような証拠は存在しない。また、金融機関は顧客台帳の記載を基に、商品価格が下落していることの説明をしたと主張するが、顧客台帳はあくまでも金融機関の内部資料であり、その他に説明を尽くしたと評価できる証拠がない。</p> <p>他方、Bに対しては一定程度の説明はなされているが、Bに投資経験がないことから、単にリスクがある旨の書類を交付するだけで説明義務が果たされていると評価することはできない。</p> <p>以上を踏まえ、Aの過失を2割、Bの過失を5割として、損害額を賠償する旨の和解が成立した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間343日, 期日4回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

【愛知県弁護士会紛争解決センター】

番号	愛知県① ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2009年11月25日	
終了年月日	2013年7月12日	
紛争の種類・金融商品	金融取引の無効, 原状回復請求	
金融機関	証券会社	
顧客	個人, 男性2名, 女性1名	
事案の概要	顧客の立場: 顧客であるA(夫)・B(妻)・C(息子)3名が申立てた案件。相手方が、B・Cに無断でオンライントレード取引契約をしたこと、高齢で判断能力のないAに変額個人年金等の金融商品を購入させたことにより多額の損害を被ったと主張。	

	金融機関の立場： 相手方は、取引はあくまでも申立人Aの指示で行ったものであり、またA自身判断能力はあったとして、無断取引でなかったことを主張。	
結果	不成立	
経過	双方出席の下、期日を開催した。しかし申立人間の調整がつかず、和解案はまとまっていたが、最終的な合意が得られなかったとして手続き終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間：1326日、期日回数：11回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	愛知県②	
申立年月日	2012年12月10日	
終了年月日	2013年6月14日	
紛争の種類・金融商品	金利の引き上げ	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 相手方と結んでいた住宅ローンの制度がリニューアルされたが、相手方の不手際で金利が不適切に変更されており、損害が発生した。	
	金融機関の立場： 住宅ローンの制度のリニューアルは行ったが、利率は適正であり、申立人の場合においても旧制度から利率が上昇することもなく、現在も将来においても損害は発生していない。	
結果	不成立	
経過	双方出席のもと、期日を開催したが、解決の見込みがないため、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：187日、期日回数：4回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	愛知県③ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年2月4日	
終了年月日	2013年7月17日	
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、男性1名、女性1名	
事案の概要	顧客の立場： 危険性など十分な説明もなく投資信託商品の勧誘を受け、また、勧誘に銀行職員も同行しており、信用して購入した。しかし、評価損による損害が発生したとして損害賠償を求めた。	
	金融機関の立場： 勧誘に銀行職員も同行したのは事実だが、投資信託商品の危険性等の説明は勧誘の際に十分しており、あくまでも申立人の意思により購入したものであり、相手方には賠償責任はないと主張。	
結果	和解成立	

経過	双方出席のもと、期日を開催した。今回の事案では、申立人が75歳と高齢なこともあり、投資信託商品のリスクをきっちり認識できていたとは言いきれず、また、証券会社の勧誘に銀行職員が同席したのも事実で、信用力があったことも認められるとあっせん仲裁人は判断した。期日内にてあっせん仲裁人より双方に和解案を提示し、双方が同意。第4回期日において和解にて手続き終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:164日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	愛知県④ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年3月11日	
終了年月日	2013年4月1日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(株取引)	
金融機関	証券会社	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人は認知症を患っており、本人が理解しないまま高額の取引をさせ、その結果多額の手数料と損失を負わされたと主張。	
	金融機関の立場: 当センターのあっせん手続きには応じないと書面にて回答あり。	
結果	取下	
経過	申立人のみ出席のもと第1回期日を開催したが、相手方不応諾であり、解決の見込みもないため、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:22日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	愛知県⑤	
申立年月日	2013年2月28日	
終了年月日	2013年4月2日	
紛争の種類・金融商品	債権差押命令取下等要求	
金融機関	農協	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 金融機関の抵当権が付いた物件を購入し債務弁済の申込をしたが、金融機関の借入金残額や支払内容等についての説明が不十分であった。また、金利が一方的に上昇することに不信感を募らせ、元金のみ支払っていたところ、抵当物件が差押えられたことに不満を持ち、申し立てた。	
	金融機関の立場: 申立人は毎月返済金の利息を払わないと延滞になることを承知の上で、2年7ヶ月に渡って利息の支払をしなかったものである。よって法的措置を取られるのは当然であり、申立人の要求には応じられない。	
結果	不成立	
経過	双方出席のもと期日を開催したが、解決の見込みがないため、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:34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⑥ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年3月25日	
終了年月日	2014年1月16日	
紛争の種類・金融商品	契約無効確認請求	
金融機関	銀行	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 通貨オプション取引契約の締結の際に、相手方がリスクについて説明義務を尽くさなかったとして、同契約の無効又は、同契約の解約を主張しその場合に解約損害賠償等一切の支払い義務を負わないことの確認及び、申立人が被った損害賠償を求めるとして申立。	
	金融機関の立場： 申立人へは十分説明をし、申立人の判断によって契約を締結したとして、申立人の主張を認めない。	
結果	和解成立	
経過	解約損害金と未精算の差額決済金の合計額について、双方がそれぞれの割合で負担するとの内容で中間合意書を作成。申立人が契約を解約し、解約損害金を確定させた上で、中間合意のとおり正式に和解を成立させた。	
審理期間・期日回数	審理期間：298日、期日回数：4回	
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	愛知県⑦	
申立年月日	2013年8月13日	
終了年月日	2013年12月5日	
紛争の種類・金融商品	貯金返還請求	
金融機関	農協	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 遺産分割協議による貯金払い戻しが自分の刑務所在監中になされているため、払い戻した貯金の返還を求める。	
	金融機関の立場： 貯金は申立人の実印が押印された相続届の提出によって適式に申立人に承継され、すべて解約しているため申立人の主張はまったく認められない。なお、各貯金の解約については解約申出書が提出されたが、解約申出書は破棄済みである。	
結果	不成立	
経過	双方出席のもと期日を開催したが、相手方が金額支払には一切応じようとしなかったこともあり、解決の見込みがないと判断し、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：115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⑧ ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年8月23日	
終了年月日	2013年10月16日	
紛争の種類・金融商品	手数料返還請求事件	
金融機関	農協	

顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 住宅ローンの繰上返済事務手数料について, 説明が不十分であったとして, 手数料利率の根拠の提示及び支払済みの手数料の返還を求める。	
	金融機関の立場: 繰上返済事務手数料の利率については正当なものであり, 契約締結の際の説明も誤解を招くものではないと主張。	
結果	不成立	
経過	双方出席のもと期日を開催, 事情聴取をし, あっせん人からあっせん案を提示するも双方承諾せず不成立となる。	
審理期間・期日回数	審理期間: 55日, 期日回数: 2回	
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

【愛知県弁護士会西三河支部紛争解決センター】

番号	西三河①	
申立年月日	2013年4月25日	
終了年月日	2013年8月2日	
紛争の種類・金融商品	貸金庫利用拒否理由開示等請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 相手方に貸金庫の依頼をしたが, 無職を理由に断られ, 人格を否定された。依頼を断った理由を明確に提示して欲しい。あわせて謝罪や実費負担を求める。	
	金融機関の立場: 貸金庫の申し込み受諾は総合的な判断によるものであり, 具体的な理由は答えられない。また, 謝罪や実費負担に応じることはできない。	
結果	不成立	
経過	双方出席の元, 期日を開催したが, 当事者間の折り合いがつかず, 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: 99日, 期日回数: 2回	
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	西三河②	
申立年月日	2013年7月17日	
終了年月日	2014年2月13日	
紛争の種類・金融商品	年金に関する紛争調整	
金融機関	農協	
顧客	団体	
事案の概要	顧客の立場: 農協に年金請求事務を依頼したが, 農協の年金請求手続きに不備があり, もらえる分(加給年金)がもらえなかった。本来もらえるはずだった年金の不足分20万円を求める。	
	金融機関の立場: そもそも農協での年金請求事務は形式的なものであり, また, 申立人が年金請求後に退職したという連絡をもらっていないこともあり, 手続上にも不備があったとは言えない。	

結果	取下	
経過	双方出席の元、期日を開催したが、当事者間の折り合いがつかず、最終的に申立人からの取下にて手続終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:206日, 期日回数:2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11月	
終了年月日	2014年2月	
紛争の種類・金融商品	火災共済金支払請求	
金融機関	協同組合	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: 自己所有建物が全焼したため、火災共済契約に基づき、共済金の支払を求める。 金融機関の立場: 告知義務違反等を理由に共済契約を解除しており、共済金の支払には応じられない。	
結果	和解	
経過	共済金を被害者の賠償に充てる必要もあって、双方が譲歩。	
審理期間・期日回数	審理期間:463日, 期日回数:5回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	広島②	
申立年月日	2013年7月	
終了年月日	2013年8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: 判断能力の乏しい母の貯金にかかる第三者からの払い戻し依頼に、相手方が委任状も徴求せず応じたことに納得できない。 金融機関の立場: これまでの経緯により本人の承諾を得て取引代行しているものと認識しており、有効な払い戻しである。	
結果	不成立	
経過	「相続の調停において、第三者が引き出した金員について第三者の寄与分と申立人が認めたのなら申立人に損害はないのではないか。損害がないのであれば、損害賠償請求はできないのではないか。」という問題点をあっせん人が申立人に説明した。また、相手方は有効な払い戻しであるとの主張なので、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:24日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【山口県弁護士会仲裁センター】

番号	山口県①	
申立年月日	2013年1月30日	

終了年月日	2013年10月29日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	大手金融機関	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、一人暮らしの高齢者で難病(パーキンソン病)を抱えている。相手方は、申立人が預けていた定期預金のうち3,000万円を超える金員を投資性の高い金融商品に変えることを申立人に勧め、契約を締結した。申立人は契約の内容を理解しておらず、また、申立人の家族を立ち会わせることもなく契約を締結させられたことにより、損害を被ることになった。	
	金融機関の立場： 申立人が契約締結に至るまでに、当行の職員が複数回、複数人による面談や架電を行ってきた。申立人が難病を抱えていることについては不知の事実であり、また、申立人が商品に対するリスク等の認識が希薄であったことについては事実と異なる。	
結果	和解	
経過	本事件の係属中に申立人が死亡したため、相続人(長男と次男)が受継した。期日には相手方が東京から来山するということもあり、負担を軽減するために期日外での書面のやりとりが多い事案であった。双方の主張が出揃ったところで、仲裁人から和解案が提示され、双方これを受け入れ和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:273日, 期日回数:4回	
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

番号	山口県②	
申立年月日	2013年5月28日	
終了年月日	2013年7月19日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求, ほか。	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 1. 担当職員の誤った説明により、過大な利息の支払いを余儀なくされた。実際の損失額の計算を提示するよう求めたが拒否された。 2. 支店長の度重なる嘘や理不尽な対応、また、客を馬鹿にしたことに対する処分を求める。金融機関として事実を認め、正式な謝罪を求める。	
	金融機関の立場： 1. 申立人が証拠書類として提出した回答書をもって回答している。付言すれば、申立人は2005年当時、相手方に対し住宅ローン債務とオートローン債務を負っていた。この2つの債務のいずれかを繰上返済した方が有利かどうか、また、毎月の返済が家計にどの程度影響を与えているか等によって異なるものであり、一義的に判断できるものではない。 2. 支店長は、申立人を馬鹿にするような言動は行っていない。	
結果	和解	
経過	第1回期日において双方から事情聴取。後日、仲裁人から双方に和解に向けての提案書を送付し、その内容についての諾否を求めた。結果、双方において仲裁人の提案を受け入れ、第2回期日において和解成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:53日, 期日回数:2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	山口県③	
申立年月日	2014年1月6日	
終了年月日	2014年2月25日	
紛争の種類・金融商品	預金払戻請求	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、①実母名義の普通預金口座が停止されていること②(担保になっている)実母名義の定期預金口座の解約ができないことについて、早期解決を求める。	
	金融機関の立場： 申立人の実弟が来所し、「母は、現在医療機関に入院中。実兄が母名義の通帳を所持し、勝手に払い出して浪費している。母から一任を受けているので今後は自分が管理する。」と申出があった。そこで、名義人の意思確認をするため、職員2名で名義人が入院している医療機関へ訪問し、名義人と面談をした。結果、意思確認がし難い状況であったと判断。度々来所する申立人に対しては「成年後見人制度による法定代理人の選任か、推定相続人全員の協議により代理人を定めて欲しい。」と再三伝えたが、今回の申立てとなった。	
結果	不成立	
経過	成立の見込みがないため不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:51日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【岡山弁護士会岡山仲裁センター】

番号	岡山①	
申立年月日	2013年6月26日	
終了年月日	2013年7月26日	
紛争の種類・金融商品	情報開示請求	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 現在、顧客は、兄と裁判を行っており、亡き父が平成元年に金融機関から借り入れた金員を兄に振り込んだという事実を証明するための資料が必要である。顧客は、金融機関に対し、裁判所を経由して同資料の開示請求をしたが、金融機関から開示できないとの回答を受けた。そこで、金融機関に対し、上記資料の開示を求める。	
	金融機関の立場： 振込依頼書は既に処分しており保管していない。亡き父の口座の取引履歴はあるが開示しない。仮に、同口座の取引履歴を開示したとしても、亡き父が借入金金を兄に送金したかどうか判明しない。したがって、金融機関が保管している書類では亡き父が兄に金融機関からの借入金を送金したか不明である。	
結果	不成立	
経過	顧客及び金融機関から事情聴取した結果、金融機関は顧客が希望する資料を保管していないとのことだったので、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:30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	2013年7月18日(第二東京弁護士会受付)→2013年7月31日当会へ移管	

終了年月日	2013年8月19日	
紛争の種類・金融商品	預金払戻請求	
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、金融機関に、定期預金としてお金を預けていたため、定期預金を解約してお金を返してほしい。なお、顧客は、定期預金としてお金を預ける際に、金融機関から、預かり証や証書等を受け取っていない。また、金融機関から、定期的通知を受けていない。	
	金融機関の立場： 顧客の定期預金は既に解約されている。なお、顧客に定期預金の預かり証を渡していないが、証書は渡した。顧客が定期預金をした当時、定期的通知は発行されていない。	
結果	不成立	
経過	当初、第二東京弁護士会にあっせん・仲裁手続きの申し込みが行われたが、両当事者が岡山弁護士会仲裁センターへ移管することに同意したため、本事件は同センターへ移管された。顧客と金融機関の主張は平行線で、金融機関は訴訟対応も視野に入れているとのことであった。和解成立の見込みがなかったため、仲裁手続きを終了した。(第二東京弁護士会からの移管調停, 第二東京⑤)	
審理期間・期日回数	審理期間:19日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	岡山③	
申立年月日	2013年7月上旬(東京弁護士会受付)→2013年8月12日当会へ移管	
終了年月日	2013年9月9日	
紛争の種類・金融商品	信用情報訂正申立	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は金融機関との間でカードローン契約を締結した。その後、顧客は、金融機関から、カードローン債務を支払うよう通知を受けたが、カードローン債務を支払わなかった。カードローン債務を支払わなかったことにより、信用保証協会が顧客に代わって金融機関に対してカードローン債務の支払を行い、顧客の信用情報に傷がついた。顧客が、カードローン債務を支払わなかったのは、過去に金融機関の担当者から不利益を被ることはないとの説明を受け、その説明を信用したからである。そこで、顧客は、金融機関に対し、信用情報を訂正するよう求めた。	
	金融機関の立場： 金融機関は、カードローン債務を支払わない場合は、顧客の情報が全国銀行個人信用情報センターに登録されることを内容証明郵便により通知しているため、金融機関に説明義務違反はない。	
結果	不成立	
経過	当初、東京弁護士会紛争解決センターに、あっせん・仲裁手続の申立が行われたが、両当事者が岡山弁護士会仲裁センターに移管することに同意したため、同センターへ移管された。金融機関に和解あっせんに応じる意思がないと思われるため、任意的終了とした。(東京弁護士会からの移管調停, 東京⑥)	
審理期間・期日回数	審理期間:28日, 期日回数:1回	
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	岡山④	
申立年月日	2013年8月21日	
終了年月日	2013年10月9日	
紛争の種類・金融商品	共済金請求	
金融機関	農協	
顧客	法人	
事案の概要	<p>顧客の立場： 顧客は、金融機関との間で、火災共済契約を締結していた。火災共済契約の対象である建物が全焼したため、顧客は、金融機関に、共済金の支払いを求めた。しかし、金融機関は、共済契約者、被共済者またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって建物が全焼したと主張し、共済金の支払いに応じなかった。そこで、顧客は、金融機関に対し、共済金の支払いを求めた。</p> <p>金融機関の立場： 現在、捜査機関が顧客の建物が全焼したことについて捜査している際中であるため、和解に応じることはできない。共済金を支払わない具体的な理由や共済金を支払わない根拠となる資料は訴訟でないと開示できない。</p>	
結果	不成立	
経過	両当事者が、訴訟で解決するとの意向を示したため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間49日、期日回数：1回	
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	岡山⑤	
申立年月日	2013年11月18日	
終了年月日	2014年1月20日	
紛争の種類・金融商品	預金口座の凍結に関する情報開示請求	
金融機関	農協	
顧客	個人	
事案の概要	顧客は、金融機関に対し、金融機関の顧客名義の口座の凍結を依頼した。しかし、金融機関は、同口座を凍結しておらず、同口座を停止処理しただけであった。凍結を依頼した日以降に、同口座から多額の預貯金が引き出された。同口座が凍結されていれば、預貯金が引き出されることはなかったため、納得いく説明をしてほしい。	
結果	打ち切り(解決)	
経過	期日において、金融機関は、顧客からの質問に対して説明を行った。顧客は十分に納得した様子ではなかったが、金融機関から一応の回答は得られたため、終了とした。	
審理期間・期日回数	審理期間：63日、期日回数：1回	
代理人	顧客：あり	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 ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理	
申立年月日	2013年8月7日	
終了年月日	2013年9月25日	
紛争の種類・金融商品	定額貯金払戻請求	
金融機関	ゆうちょ銀行	

顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は1999年11月、日本郵政公社に対し650万円の定額郵便貯金を預けた。2013年7月に前記郵便貯金を引き出そうとしたところ郵便貯金がないとの回答を得た。申立人は郵便貯金記録の提出を求めたが1999年11月から2006年8月迄の間の記録はないとのことで提出を拒否された。申立人としては前記郵便貯金を引き出したことはなく、貯金が消滅した理由が分からないため、650万円の払い戻しをして欲しい。	
	金融機関の立場： 定額貯金証書はないものの、払戻等を記録した「定額定期取引履歴表」の本件定額貯金に係る一連の払戻及び申立人の通常貯金口座への預け入れ状況から、申立人に対し、既に額面650万円及びこれに対する約定利息を支払っていることは明らかであり、譲歩する余地はない。	
結果	不応諾	
経過	不応諾により不成立	
審理期間・期日回数	—	
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12月10日	
終了年月日	2013年4月3日	
紛争の種類・金融商品	相続貯金に関する紛争(被相続人の普通貯金の履歴が偽造・改ざんされた等)	
金融機関	農協	
顧客	個人男性, 70代	
事案の概要	顧客の立場： 被相続人(母)名義の普通貯金の取引履歴は偽造・改ざんされたものである。過去の取引のうち、被相続人名義の普通預金の払出が届出印の押印なしで行われているものや、定期貯金の計算書が解約時の計算書ではないものがある。以前より財産相続について調停中である(現在は中断している)が、他の相続人より通帳偽造や貯金払出を疑われており、誰が被相続人の貯金払出を行ったかを明らかにし、疑いを晴らしたい。	
	金融機関の立場： 通帳については、システム変更に伴い切替を実施したことや印字の字体の違いは端末機とATMの字体の違いであり偽造ではない。届出印のない払出については伝票が残っておらず、伝票での立証はできないものの、申出人の主張を裏付ける確たる根拠は示されていないことから、認めることはできない。定期貯金については、期日を挟んで事業にかかるシステム変更があり、証書の契約番号と同一のものを使用することができなかつたため、該当する定期貯金の解約時の計算書の口座番号と一致しない結果となっている。	
結果	不成立	
経過	双方の言い分が終始平行線を辿り、和解は難しいと判断。	
審理期間・期日回数	審理期間99日, 期日回数2回	
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【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	2013年7月26日	
終了年月日	2013年9月26日	
紛争の種類・金融商品	照会事項説明請求	
金融機関	農協	
顧客	個人男性	
事案の概要	顧客の立場： 金融機関に対し亡母の取引履歴の開示請求をしたが、金融機関から共同相続人全員の署名押印が必要であるとして対応して貰えなかった。その後取引履歴は開示されたが、金融機関の対応に納得がいかないため謝罪と納得のいく経緯の説明を求める。	
	金融機関の立場： 手続に沿って慎重に対応したものである。	
結果	不成立	
経過	顧客が最終的に求めるものが担当職員の更迭であり、ADRでの話し合いにはなじまないとして不調終了。	
審理期間・期日回数	期日回数：2回	
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	仙台②	
申立年月日	2013年10月25日	
終了年月日	2013年11月26日	
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： 亡父が、知らないうちに相手方金融機関に申立人名義の口座を開設し、申立人の給与を振り込ませて勝手に引き出していた。金融機関は、本来口座開設や引き下ろしの際に本人確認をすべきであったにもかかわらず、漫然と引き下ろしに応じた過失があるとして、損害賠償を求める。	
	金融機関の立場： 本来の書類保存期間が経過しており事実関係を確認しえない。また、家庭内の金銭管理については知りうる立場になく、長期間にわたって勝手に引き出されていたことを本人が全く知らなかったとは考えにくい。最終引き出しから20年以上経過しており、時効ないし除斥期間が経過しているため、支払義務はない。	
結果	不成立	
経過	金融機関は請求には一切応じる意思はないとの回答であり、成立の見込みはなしとして不調終了。	
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

番号	仙台③	
申立年月日	2013年11月5日	
終了年月日	2013年11月28日	
紛争の種類・金融商品	預金返還請求	
金融機関	農協	
顧客	個人男性	

事案の概要	顧客の立場： 被相続人父名義の預金が相手方金融機関にあった。申立人へ全部遺贈の遺言があったにも拘わらず、相手方金融機関は申立人への確認なく母と弟に預金の払出しをおこなった。 払出手続きに不備があったとして、説明と払出金額の返還を求める。	
	金融機関の立場： 母と弟が来所した際、申立人は所在不明であり連絡がとれないとの説明を受けている。不自然な点もなかったため、内規に従い必要な書類を受領した上で払出しに応じている。	
結果	不成立	
経過	金銭の支払いではなく部分的な和解をこころみるも妥結に至らず不調終了。	
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