

■2014年度(2014.4-2015.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 東京① | |
| 申立年月日 | 2012年1月30日 | |
| 終了年月日 | 2014年5月15日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務不存在確認請求(貸金) | |
| 金融機関 | 大手金融機関 | |
| 顧客 | 法人及び個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 主位的に債務の不存在を確認し、予備的に債務の全部または一部放棄を求める。 | |
| | 金融機関の立場: 債務の不存在については認めない。債務の一部免除については、他の金融機関の動向を見て協議に応じる。 | |
| | | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 申立人は、相手方に対して、債務全体を認めた上で、債務の一部について支払義務の免除を受け和解した。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:837日, 期日回数:11回 | |
| 代理人 | 顧客:あり | 金融機関:あり |

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 東京② | |
| 申立年月日 | 2013年7月30日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月28日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 住宅ローン控除による減税 | |
| 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、金融機関の説明不足などにより住宅ローンが控除の要件を満たさないこととなり、減税を受ける事ができなかった。申立人と相手方の取引経過を明らかにし、かつ、損害を賠償することを求める。 | |
| | 金融機関の立場: 今までの経過を踏まえ、生じた損害と言い得るものについては、適切に賠償することはやぶさかでない。 | |
| | | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 相手方は申立人に対して、解決金として50万円を支払うことで和解した。 | |
| 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 | 東京③ | |
| 申立年月日 | 2013年11月22日 | |
| 終了年月日 | 2014年6月23日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 借入金返済の催告と不正出金 | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |

| | | |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は自己所有の土地に銀行ローンを利用して賃貸マンションを建設し、これを所有していたが、相手方の勧めもあり、相手方から借り入れ、別の銀行のローンを返済した。その後、抵当権のついた本物件を売却し、所有権も移転した。なお、本件売却につき、相手方も承知していた。にもかかわらず、相手方より催告書が届き、自宅が競売にかけられた。また、相手方が申立人口座から不正自動振替出金していたことが明らかになった。相手方の行為は、銀行ぐるみの詐欺横領というべきであり、あつせんを申し立てる。 | |
| | 金融機関の立場: マンションが分譲されるごとに申立人の口座から金員が引き落とされているが、申立人からの申入れに基づき、申立人の本件債務に充当しているにすぎない。したがって、不正な出金はなく、相手方が申立人に支払義務を負うものは一切ない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 申立人の主張と相手方の隔たりが大きかったため、不成立となった。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:214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 | 2014年1月21日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月18日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 住宅ローンの繰上返済 | |
| 金融機関 | 労働金庫 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は住宅ローンを契約し、計画的に一部繰上げ返済をしていた。6回目の繰上げ返済に伴う契約変更の検討の際に、4回目の繰上げ返済を実行すべく原資を口座に準備していたにもかかわらず、これに対応する繰り上げ返済が実行されていなかったこと、4回目の契約変更内容が申立人がこれまで了解していた内容と異なっていることに気付いた。 これまで、相手方から4回目の契約変更等につき納得のいく説明が得られず、また、契約違いにより生じた返済負担額相当分についても対応できないとの回答であった。 よって、その解決を求めて、申し立てた。 | |
| | 金融機関の立場: 繰上げ返済に必要な事務手続の案内が不足していたこと及び条件変更後の事後管理について、当金庫の対応にも全く非がなかったとは考えていない。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 住宅ローンの残債務額を減額することを確認し、超過支払分を相手方が申立人に支払うことで和解した。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:88日, 期日回数:3回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|------------|--|
| 番号 | 東京⑤ | |
| 申立年月日 | 2014年3月19日 | |
| 終了年月日 | 2014年7月8日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求 | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 個人, 夫婦 | |

| | | |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人に解約の意思がないにもかかわらず、相手方従業員が勝手に申立人名義の定期積金を解約した。また、申立人が相手方に対し支払った積立金1万円について、相手方は受領の事実を否認している。相手方に対し、これらの金員の支払を求める。 | |
| | 金融機関の立場: 申立人の主張する定期積金は、申立人の妻の申し出により解約され、払戻したものである。当該事実を証する現金受領書等も存し、申立人の請求には応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方に事実関係を中心に主張立証を求めたものの、歩み寄り難しく不成立となった。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:112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 | 2014年4月21日 | |
| 終了年月日 | 2014年7月18日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金支払請求 | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 歩行が困難だったため、離婚した妻に預金通帳・キャッシュカード・印鑑一式を預けたところ、元妻が旧姓の運転免許証と申立人の運転免許証で退職金相当額の預金を払い戻した。同払戻は無効であり、相手方に対し、払戻額である約1500万円を請求する。 | |
| | 金融機関の立場: 離婚した妻による本件預金の払戻しは、正当な預金払戻権限に基づくものであり有効である。仮にそれが認められなくても、民法478条等により相手方は免責される。したがって、相手方が申立人の請求に応じる義務はない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方の事実関係に関する認識が大きく異なり、不成立となった。 | |
| 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:あり |

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 東京⑦ | |
| 申立年月日 | 2014年7月2日 | |
| 終了年月日 | 2014年9月30日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 借入金の過払・債務減額交渉 | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 法人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: アパート建設資金として約5,000万円を25年ローンで借り、20年支払続けたが、相手方によれば残債は約2,500万円とのことである。申立人はこれまでに8,000万円以上弁済しており、既に完済しているはずである。相手方による抵当権実行の中止及び(残債があるとすれば)債務の減額を求める。 | |
| | 金融機関の立場: 債務完済との申立人の主張は認められないが、返済方法の協議であれば話し合いに応じることは可能である。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 申立人が一定金額(1,000万円弱)を一括にて支払うことを条件に、相手方が残債を免除する旨の和解が成立した。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:91日, 期日回数:4回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|-------|-----------|--|
| 番号 | 東京⑧ | |
| 申立年月日 | 2014年9月4日 | |

| | | |
|------------|--|---------|
| 終了年月日 | 2014年11月20日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 借入金の過払 | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 法人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は相手方の変動金利融資を受けたが、相手方の事務処理の誤りにより誤った利率が適用されたため、過払が生じた。利息を付して返還するよう求める。 | |
| | 金融機関の立場: 申立人につき誤った利率を適用し、過払が生じたことは認めるが、既に相当額を返還している。過払金に利息が発生する余地もなく、申立人の請求は高額に過ぎ、認められない。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 過払金額に関し双方の計算根拠の提出を求め、妥協点を探った結果、相手方が申立人に対し、解決金として金50万円支払うことで和解。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:78日, 期日回数:2回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:あり |

| | | |
|------------|---|---------|
| 番号 | 東京⑨ | |
| 申立年月日 | 2014年9月3日 | |
| 終了年月日 | 2015年2月16日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻し請求 | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 個人, 女性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場 相続人が被相続人名義の複数の定期預金の支払いを求めたもの。金融機関は、交渉段階において当該定期預金は解約・支払済みである旨弁解していたので、当該預金についての一切の情報開示も求める。 | |
| | 金融機関の立場 当該預金は、預金者であった当該被相続人又はその妻が解約し、支払済みである。かかる解約を証する資料は提出するが、相手方の請求はこの範囲を超える情報の開示を求めるもので、必要性がなく応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 金融機関が解約及び解約金の受領を示す一定の資料を提出している一方、顧客においては、これに反する資料は一切ない。更なる事実確認は不能であり、歩み寄りも期待できず、不成立となった。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:167日, 期日回数:1回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:あり |

| | | |
|------------|-------------------|--|
| 番号 | 東京⑩ | |
| 申立年月日 | 2014年10月8日 | |
| 終了年月日 | 2015年2月25日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金の払戻し及び未払利息の支払請求 | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |

| | |
|-----------|--|
| 事案の概要 | 顧客の立場 相手方金融機関は、申立人と1972年頃100万円の定期預金取引があった金融機関の事業を、2002年頃、譲り受け、当該金融機関の預金債務を承継したものである。よって、この定期預金の払戻し及び利息の支払いを求める。 |
| | 金融機関の立場 申立人氏名は、事業譲渡元金融機関から入手した預金者リストにない。相手方が当該事業譲渡元金融機関に預入していた事実を確認できないことから、これを支払うことはできない。 |
| 結果 | 不成立 |
| 経過 | 申立人が事業譲渡元金融機関に事業譲渡時において預金を有していた事実を裏付ける資料は一切なく、金融機関に歩み寄りには期待でき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:141日, 期日回数:3回 |
| 代理人 | 顧客:なし 金融機関:あり |

| | |
|------------|--|
| 番号 | 東京⑪ ※移管調停(札幌弁護士会) |
| 申立年月日 | 2014年12月24日 |
| 終了年月日 | 2015年2月3日 |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻し請求 |
| 金融機関 | 労働金庫 |
| 顧客 | 個人, 女性 |
| 事案の概要 | 顧客が、その被相続人である夫が相手方金融機関に通知預金及び定期預金取引があったと主張し、これらの支払を求めたもの。さらに、金融機関がこれらの不存在を主張しているのので、これらの取引明細の開示を求める。 |
| 結果 | 移管調停(移管後不成立, 札幌⑪) |
| 経過 | 札幌弁護士会に移管。 |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:42日, 期日回数0回 |
| 代理人 | 顧客:なし 金融機関:なし |

| | |
|------------|--|
| 番号 | 東京⑫ |
| 申立年月日 | 2015年2月24日 |
| 終了年月日 | 2015年3月20日 |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求(金融機関従業員による預入金の横領による損害) |
| 金融機関 | 大手金融機関 |
| 顧客 | 個人, 女性 |
| 事案の概要 | 顧客の立場 合計1,000万円で、500万円の定期預金を2件作成するよう相手方金融機関窓口で依頼したが、後日、1件しか作成されていないことが判明。定期預金が作成されなかった500万円については、相手方金融機関の窓口担当者に横領されたものであるのので、この損害の賠償を求める。 |
| | 金融機関の立場 監視監督されている金融機関窓口において現金を預かり、窓口担当者がそのまま横領することは不可能である。申立人は、防犯カメラの映像を提出するよう主張しているが、本件申立ては、横領があったと主張する日から約2年も経過した後になされており、かかる映像は既に消去されており提出は不可能である。 |
| 結果 | 不成立 |
| 経過 | 申立人の主張を裏付ける証拠は一切なく、金融機関に歩み寄りの余地はないため不成立となった。 |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:25日, 期日回数:1回 |
| 代理人 | 顧客:なし 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 | 2013年9月19日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月17日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損失填補及び解約清算金請求(為替デリバティブ) | |
| 金融機関 | 大手金融機関 | |
| 顧客 | 法人(輸入業を営んでいる) | |
| 事案の概要 | <p>顧客の立場: ①優越的地位の濫用による公序良俗違反, ②適合性の原則違反, ③説明義務違反, ④断定的判断提供の禁止違反, ⑤不招請勧誘の禁止違反を理由に, 本件取引により被った損害額(差損金+解約清算金+弁護士費用, 1,000万円台)を請求した。</p> <p>金融機関の立場: 顧客の主張を全て争うと共に, 合意解約時の清算条項を援用した。</p> | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 本件商品が顧客のヘッジニーズに適合したものが否かを審理した。そして, 金融機関に一定の責任を認めるべきであるものの, 相応の過失相殺を行うべきとの見解に基づいて和解に向けた協議を継続し, 金融機関が顧客に対して数十万円の支払義務を認める旨の和解が成立した。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:210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 ※現地調停(長野県弁護士会) | |
| 申立年月日 | 2014年2月20日 | |
| 終了年月日 | 2014年5月26日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 競売の取消し請求等(住宅ローン) | |
| 金融機関 | 農業協同組合(長野県) | |
| 顧客 | 個人男性 | |
| 事案の概要 | <p>顧客の立場: 住宅ローンの支払いを滞納したことにより競売が申し立てられた。滞納金の支払いを条件に, 金融機関が競売を取下げること, 金利及び月々の返済額の引下げを求める。</p> <p>金融機関の立場: 顧客は, これまで再三にわたり支払うと主張しながら, 実際には履行しなかった。</p> | |
| 結果 | 取下げ | |
| 経過 | 顧客は, 金融ADRと並行して, 弁護士に委任して競売手続停止を求める仮処分を裁判所に申し立てた。(仮処分の手続を通じて和解が成立したとみられ)金融機関が競売の申立てを取下げ, 顧客が本手続を取下げた。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:95日, 期日回数:1回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|--|--|
| 番号 | 第一東京③ | |
| 申立年月日 | 2014年4月30日 | |
| 終了年月日 | 2014年6月23日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求等(貸金) | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人男性 | |
| 事案の概要 | <p>顧客の立場: 顧客(借主)は, 貸金の担保となっていた本件不動産について, 金融機関から担保解除の同意を得て売却した。その後, 隣接するマンションの住人から, 顧客に対し, 本件不動産の売却によりマンションが不適格物件になったとして損害賠償請求訴訟を提起された。金融機関は, マンション開発に関与していたから, 本件不動産の売却によりマンションに問題が生じることを認識していたとみられ, 顧客が本件不動産の売却を行う際に注意喚起するべきであった。相当な金額の支払いを求める。</p> | |

| | |
|-----------|---------------------------------------|
| | 金融機関の立場： マンションに問題が生じることは認識していなかった。 |
| 結果 | 不成立 |
| 経過 | 金銭的解決の余地を探したが、合意に至らず、不成立となった。 |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間：54日，期日回数：2回 |
| 代理人 | 顧客：なし 金融機関：あり |

| | |
|------------|--|
| 番号 | 第一東京④ |
| 申立年月日 | 2014年6月5日 |
| 終了年月日 | 2014年8月25日 |
| 紛争の種類・金融商品 | 業務上の過失に対する慰謝料等請求(貯金) |
| 金融機関 | 地域金融機関 |
| 顧客 | 個人女性(70代後半) |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 顧客は、いわゆる振り込め詐欺の電話に基づき、本人名義の普通貯金口座から払戻しを受け、長男の上司を詐称する犯人に現金を交付した。金融機関は、払戻しの際に、犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)所定の本人確認を行わなかった。仮に金融機関が当該本人確認を行っていたら、詐欺による被害発生を防止し得たことから、金融機関に対し、顧客が被った心労に対する慰謝料相当額の支払いを求める。 金融機関の立場： 金融機関が、本件払戻しに際して本人確認書類を事前に顧客から徴求しなかったことは事実であるが、顧客本人の貯金口座の通帳及び届け出印を確認した上で顧客本人に払戻しており、顧客との関係では金融機関側に何ら義務違反はなく、また、本件払戻しを行ったことによる損害(精神的損害も含む)は顧客に発生していない。 |
| 結果 | 和解 |
| 経過 | 金融機関が、見舞状の送付と見舞金の支払いをすることで和解した。 |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間：81日，期日回数：4回 |
| 代理人 | 顧客：なし(ただし、顧客の子が代理) 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 | 2014年5月22日 |
| 終了年月日 | 2014年11月27日 |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務負担確認等請求(貸金) |
| 金融機関 | 信用金庫 |
| 顧客 | 個人(主債務者である会社代表者)，女性 |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 申立人は、同人の亡夫が代表者であり、連帯保証人であった会社の相手方からの借入金につき、亡夫の死後、誤って保証約定書に連帯保証人として署名捺印した。申立人は亡夫の相続につき限定承認を行っており、申立人が相続により得た財産の限度でのみ亡夫の債務を負担することの確認を求める。 金融機関の立場： 相手方は、申立人が亡夫の債務につき限定承認していることは認めている。相手方が求めているのは、亡夫の死後、代表者となった申立人自身が連帯保証人となる保証契約を締結したことによる保証債務の履行である。両者は別問題であり、仮に後者につき申立人が保証契約の無効を主張するならば、ADRによる解決にはなじまない。 |
| 結果 | 不成立 |
| 経過 | 保証契約が有効であることを前提に、一部弁済による和解につき検討したが、保証協会の協力を得られず、話し合いによる解決は困難となったため、あっせん人により終了となった。 |

| | | |
|-----------|--------------------|---------|
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:190日, 期日回数:3回 | |
| 代理人 | 顧客:あり | 金融機関:あり |

【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4月1日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月24日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻し請求 | |
| 金融機関 | 農業協同組合 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人の手元にある昭和59年発行の定期貯金証書の申立人名義の定期貯金の払戻しを求める。 | |
| | 金融機関の立場: 電算管理前の定期貯金証書の為, システムに載っていない。 昭和60年8月までの残高管理表には申立人名義の定期貯金は無かったので, 払戻しには応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 申立人が元農協職員で, 証書が偽造されている疑いがあり, また, 期間が経過しているため, 和解成立の見込がないとあっせん人の判断で打ち切りとなった。 | |
| 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 |

| | | |
|------------|---|---------|
| 番号 | 山梨② | |
| 申立年月日 | 2014年4月18日 | |
| 終了年月日 | 2014年6月25日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻し請求 | |
| 金融機関 | 農業協同組合 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 平成5年に100万円の定期を2口, 計200万円を預けたが, 記帳をせずにいたら100万円が無くなっていた。 | |
| | 金融機関の立場: 平成4年1月に開設したMMC定期100万円を, 平成5年にスーパー定期に切替える際に, 貸越金があったため先行してスーパー定期を開設し, その後MMC定期を解約した為に, 切り替え前後の定期が重複して記載されていたため誤解をあたえた。 平成5年1~12月の申立人名義の定期預金移行残高は100万円1口しか存在していないので, 払い戻しには応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 1回目の期日で双方の主張を聴取し, それぞれに資料の再提出を求めたが申立人は資料を提出せず, 和解成立の見込みが無いことからあっせん人の判断で打ち切りとなった。 | |
| 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: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12月10日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月10日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求・代位弁済 | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 株式会社 | |

| | | |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は、信用保証協会の保証付きで、相手方から資金を借り受け、その返済を行っていたにもかかわらず、信用保証協会により代位弁済が行われたため、信用が棄損されたとして損害賠償を求めた。 | |
| | 金融機関の立場: 損害賠償には応じられない。 | |
| | 結果 | 不成立 |
| 経過 | 申立人側より詳しい主張がないことから、不成立となった。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間121日、期日回数3回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:あり |

| | | |
|------------|---|---------|
| 番号 | 総紛② | |
| 申立年月日 | 2013年12月18日 | |
| 終了年月日 | 2014年6月19日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 借入金条件変更及び遅延利息金等精算請求 | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 株式会社 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は、資金繰りが悪化したため、金利減免を求めた。 | |
| | 金融機関の立場: 原則、約定の利息・損害金の全額支払いを求める。 | |
| | 結果 | 和解 |
| 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うえ、和解案を提示し、第3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183日、期日回数4回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 総紛③ | |
| 申立年月日 | 2014年5月13日 | |
| 終了年月日 | 2014年8月19日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | クレジットカードの利用限度額及び管理状況確認請求 | |
| 金融機関 | クレジットカード会社 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人は、相手方との間でクレジットカードの利用に関する契約を締結後、利用限度額を100万円とするクレジットカードの交付を受けたが、ある時期から引き落としがなされてなくなったため、クレジットカードを利用できることの確認等を求める。 | |
| | 金融機関の立場: カード支払分が申立人口座から落ちず、申立人に請求したが支払いがなかったため、カードの引き落としを止めた。 | |
| | 結果 | 和解 |
| 経過 | 第2回期日において和解案を提示のうえ、双方から和解案についての意向を聴取し、第3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98日・期日回数3回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:あり |

| | | |
|------------|--------------------------------|--|
| 番号 | 総紛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 | 2014年7月4日 | |
| 終了年月日 | 2014年9月22日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預り金返還請求 | |
| 金融機関 | 個人(金融先物取引業者) | |
| 顧客 | 個人 | |
| | 申立人の立場: | |

| | | |
|-----------|----------------------------|--------|
| 事案の概要 | 申立人は、預り金について、その返還を求める。 | |
| | 相手方の立場: | |
| | 話し合いには応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 相手方が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33日、期日回数0回 | |
| 代理人 | 申立人:なし | 相手方:なし |

| | | |
|------------|---|---------|
| 番号 | 総紛⑤ | |
| 申立年月日 | 2014年7月22日 | |
| 終了年月日 | 2014年11月7日 | |
| 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 | 株式会社 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: | |
| | 申立人は、相手方から変動金利にて事業資金の借入れを行っていたが、繰上返済の際の違約金支払いに関する説明を受けていないとして、支払い済みの違約金の返還を求めた。 | |
| | 金融機関の立場: | |
| | 違約金の返還には応じることはできない。 | |
| 結果 | 取下げ | |
| 経過 | 申立人が多忙を理由に取下げたため、終結した。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間108日、期日回数1回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|---|---------|
| 番号 | 総紛⑥ | |
| 申立年月日 | 2014年8月4日 | |
| 終了年月日 | 2014年11月26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 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: | |
| | 申立人は、相手方より、申立人所有の土地及び建物に根抵当権を設定して融資を受けた後、約定通り返済を続けていた。当該土地及び建物を売却するため、相手方に対して根抵当権の登記抹消を求めた。 | |
| | 金融機関の立場: | |
| | 申立人とは本件根抵当権設定時の融資以外にも融資があるから、本件根抵当権設定時の融資残高だけでなく本件根抵当権の極度額に相当する金額を支払わなければ、根抵当権の登記抹消に応じることはできない。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 和解案を提示し、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114日、期日回数4回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|---|--|
| 番号 | 総紛⑦ | |
| 申立年月日 | 2014年10月15日 | |
| 終了年月日 | 2015年2月6日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求(株式・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: | |
| | 相手方は、申立人の指示した時期に株式等の売却をしなかったため損害を被ったとして、損害額の半分の支払いを求めた。 | |
| | 金融機関の立場: | |
| | 金銭の支払いによる解決は困難である。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 相手方は金銭的解決はできないとの立場であったことから、不成立となった。 | |

| | | |
|-----------|-----------------|---------|
| 審理期間・期日回数 | 審理期間114日，期日回数2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 | 2014年11月21日 | |
| 終了年月日 | 2015年3月23日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 担保不動産の変更登記義務がないことの確認請求(貸金) | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 法人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 信用金庫からの融資につき，不動産を担保として供し，根抵当権設定登記がなされた。2ヶ月後に信用金庫より本件建物が，一体として利用されていることから，合体登記が必要であり，契約時にその旨は申入れたとの主張があった。しかし申立人はそのような申入れは聞いておらず，現状，建物を一体利用している事実もない。そのため変更登記義務のないことの確認を求める。 | |
| | 金融機関の立場: 本件建物の登記に問題がある事は，申立人も従前より認識されていた。また申立人は不動産登記法より合体による登記の義務を負っている。仮に申立人において，登記と本件建物の同一性に問題がなく，不動産登記上も登記義務を負わないという事であれば，中立的な土地家屋調査士による調査を行う事も一案と考えられる。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 申立人は，土地家屋調査士による調査を実施し，増築部分の変更登記のみで足るという結果を得たため，合体登記は不要という合意をしたいとの主張をし，相手方は，合意には相手方による調査が必要と主張した。申立人は，相手方の調査を受けなかったため，合意に至るのは困難との判断が下された。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:122日，期日日数:3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 | |
| 申立年月日 | 2014年5月20日 | |
| 終了年月日 | 2014年8月29日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求(貸金) | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 年金担保融資を申し込んだところ，当初の説明と異なる融資実行の期日となったため，相手方の説明不足により損害を被ったと主張。 | |
| | 金融機関の立場: 相手方が申立人に誤った説明をしたことは認めるが，真摯に謝罪してきたこと，また，融資実行期日が遅れるのは明白だったことから申立人の要求には応じられないと主張。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方出席の元，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102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 | 2014年6月26日 | |
| 終了年月日 | 2014年10月6日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 説明・顧客対応を巡る紛争 | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |

| | | |
|-----------|---|---------|
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 優遇金利の約束をしていたのに、それを反故にされ、また、そのことについて文書での説明もない。 | |
| | 金融機関の立場： 優遇金利の件は、金利設定オペレーション作業にミスがあったものの、金利の優遇を協議することを提案したにすぎず、そもそも優遇金利を約束したのではない。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 双方出席の下、聴取する。相手方が提案した和解案(金利の再確認、利息の支払い)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103日、期日回数3回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 愛知県③ | |
| 申立年月日 | 2014年7月24日 | |
| 終了年月日 | 2014年9月1日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 共済金支払請求 | |
| 金融機関 | 共済組合 | |
| 顧客 | 個人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 共済金の支払請求をしたところ書類の不実記載を理由に拒否された | |
| | 金融機関の立場： 共済金請求について不正があり、共済金の支払には応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方出席の下、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40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④ | |
| 申立年月日 | 2014年8月7日 | |
| 終了年月日 | 2014年9月24日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務弁済に関する協議(貸金) | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 法人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 一部の融資が未実行であるため事業頓挫したとして既履行の融資の支払の協議をしたい。 | |
| | 金融機関の立場： 請求には応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方出席の下、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49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 | 2014年10月30日 | |
| 終了年月日 | 2014年12月11日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 経緯書・契約書作成・債務額確定等請求(貸金) | |
| 金融機関 | 信用金庫 | |
| 顧客 | 個人 | |

| | | |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要 | 顧客の立場: 借入債務につき、現状に至るまでの経緯書と契約書の作成、債務額の確認等を求めた。 | |
| | 金融機関の立場: 相手方は資料提出を拒んでおらず、提出できるものはしており、相手方の対応にも何ら問題はないと主張。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 双方出席の下、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43日、期日回数1回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:あり |

【広島弁護士会仲裁センター】

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 広島① | |
| 申立年月日 | 2014年6月12日 | |
| 終了年月日 | 2014年7月24日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 遅延損害金返還請求(マイカーローン) | |
| 金融機関 | 農業協同組合 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: マイカーローンの契約をし、60回で償還する予定だった、借入時に詳細な説明がなかったので、そのままにしていたところ、3~5年も放置していたにもかかわらず、一度しか返済していないと連絡があり、多額の遅延損害金を請求された。契約時に丁寧な説明や督促をしてくれていたなら、多額の遅延損害金を支払う必要はなかった。遅延損害金分を返して欲しい。 | |
| | 金融機関の立場: 約定の期日には遅延しながらであるが、都度返済があった。契約時の説明不足、また債権管理を怠っていた事実はなく、遅延損害金の返還請求には応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 資料の提出を求め事情聴取したが、和解の見込みがないため、不成立終了。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:43日、期日回数:2回 | |
| 代理人 | 顧客:なし | 金融機関:なし |

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 広島② | |
| 申立年月日 | 2014年9月25日 | |
| 終了年月日 | 2014年10月24日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求(振込手続) | |
| 金融機関 | 信用組合 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人が払戻請求書を書き、払戻しを待っている間に、同行した女性が第三者の口座への振込手続をした。申立人には振込みの意思はなかった。自分に確認せずに振込みに応じるのは金融機関としておかしいではないか。振込みは無効だからお金を返して欲しい。 | |
| | 金融機関の立場: 窓口は申立人にこの払戻請求書で振込みに応じてよいか確認の上、手続を行った。したがって、手続きに問題はなく、申出に応えることはできない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 振込手続きについて、相手方は申立人の了解を得た。申立人は得ていないと正反対の主張。相手方には申立人の請求に譲歩する余地は全く無く、これ以上手続を重ねても和解の見込みが全くないため、不成立終了。 | |
| 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 |

【岡山弁護士会岡山仲裁センター】

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 岡山① | |
| 申立年月日 | 2014年4月1日 | |
| 終了年月日 | 2014年4月23日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務引受契約の無効が主張されている事案(貸金) | |
| 金融機関 | 農業協同組合 | |
| 顧客 | 個人, 男性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人の父親が代表取締役を務めていた会社が、債務超過となったため、破産申立予定であったが、借入先である相手方金融機関からの要求を受け、申立人を引受人とする債務引受契約を締結した。しかし、①原契約の契約書上は、申立人が連帯保証人になっているが、原契約書における署名は、申立人によるものではない、②原契約では申立人の把握していない人物が連帯保証人になっている、といった事情から、債務引受契約を取消し又は無効としたい。 | |
| | 金融機関の立場: 申立人との債務引受契約に取消し・無効原因は無く、有効な契約である。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 金融機関が、申立人に対する貸金返還請求訴訟を提起済みであり、訴訟係属中であるので、ADRによる解決は望まない、とのことであったので、初回期日において、不成立となった。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:23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 ※協定書を締結していないため、一般ADRで受理 | |
| 申立年月日 | 2014年9月12日 | |
| 終了年月日 | 2014年11月25日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 個人情報漏洩による損害賠償請求(慰謝料, 生命保険) | |
| 金融機関 | 生命保険会社 | |
| 顧客 | 個人, 女性 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 申立人の母親が病気に罹患したため、加入している生命保険契約に基づく保険金の請求手続をしたところ、保険会社担当者が、母親とは離婚した(母親から見た)元夫に対し、母親の病気の罹患等の情報を漏洩した。情報漏洩による慰謝料を請求したい。 | |
| | 金融機関の立場: 事実関係については争わない。慰謝料を支払って、解決したい。 | |
| 結果 | 和解 | |
| 経過 | 金融機関から提示された慰謝料金額に対して、申立人が上乗せを希望し、これに応じた金融機関が再度金額を提示し、合意に至る。 | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:75日, 期日回数:3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 | 2014年4月15日 | |
| 終了年月日 | 2014年5月30日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 整備事業に関する紛争(貸金) | |
| 金融機関 | 農業協同組合 | |
| 顧客 | 法人 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場: 整備事業がうまく行かなかったため、返済猶予を求め、また、損害賠償約2,000万円を請求する。 | |

| | | |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要 | 金融機関の立場： 相手方は、整備事業の当事者ではなく、全く関与していない。申立人の主張は認められない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 第1回期日において不成立。 | |
| 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 |

【札幌弁護士会紛争解決センター】

| | | |
|------------|--|---------|
| 番号 | 札幌①(移管調停) | |
| 申立年月日 | 2014年12月24日(東京弁護士会受付)→2015年2月14日当会へ移管 | |
| 終了年月日 | 2015年2月23日 | |
| 紛争の種類・金融商品 | 預貯金払戻等請求(預金) | |
| 金融機関 | 労働金庫 | |
| 顧客 | 個人，女性・60代 | |
| 事案の概要 | 顧客の立場： 亡夫名義の預金を，相手方金融機関の職員が不正に出金するなどして，約1,000万円の被害を受けたので，その賠償を求めた。 | |
| | 金融機関の立場： 不正行為を完全に否定。顧客側が不正行為があったと主張する当時や，口座解約時には，顧客側から何らクレームもなかった。金銭支払いの和解には応じられない。 | |
| 結果 | 不成立 | |
| 経過 | 和解成立の見込みがないため不成立で終了。(東京弁護士会からの移管調停，東京①) | |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間：移管後10日，期日回数：1回 | |
| 代理人 | 顧客：なし | 金融機関：なし |