

## 【参考資料4】

金融ADR 事例紹介  
(2015年度)

## ■2015年度(2015.4-2016.3)

## 【東京弁護士会紛争解決センター】

|            |   |          |
|------------|---|----------|
| 番号         | 東京①   |          |
| 申立年月日      | 2014年9月19日  |          |
| 終了年月日      | 2015年8月11日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 貸金繰り上げ返済手数料の返還請求  |          |
| 金融機関       | 信用金庫  |          |
| 顧客         | 個人, 女性4名  |          |
| 事案の概要      | <p>顧客の立場:<br/>5億円の貸金(マンション建設資金)の相続発生後, これを相続した申立人らは他行からの借り換えにより貸金を繰上げ返済した。<br/>この繰上げ返済について, 約2700万円の繰上げ返済手数料を請求され, 一応支払ったが, この取引には①繰上げ返済手数料が発生することに関する説明義務違反, ②錯誤無効及び③公序良俗違反があったので, この返還を請求する。</p> <p>金融機関の立場:<br/>書面を交付する等により説明義務は果たしており, 錯誤無効及び公序良俗違反もない。</p> |          |
| 結果         | 和解(なお, 金融機関の支払義務を確保するため仲裁決定申立)  |          |
| 経過・和解の要点   | 相手方は, 申立人に対し, 解決金として500万円を支払うことにした。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 327日  | 期日回数: 6回 |
| 代理人        | 顧客: あり  | 金融機関: あり |

|            |   |          |
|------------|---|----------|
| 番号         | 東京② ※移管調停(岐阜県弁護士会)  |          |
| 申立年月日      | 2015年4月6日   |          |
| 終了年月日      | 2015年5月8日   |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 連帯保証債務不存在   |          |
| 金融機関       | 信用組合  |          |
| 顧客         | 個人, 男性1名, 女性1名  |          |
| 事案の概要      | <p>顧客の立場:<br/>申立人らは, ①住宅購入資金, ②住宅建築資金の借入人の妻とその父親であり, ①及び②について連帯保証をした。その後, 借入人の支払が遅滞し, 借入人は申立人である妻と離婚した。<br/>申立人らは, 相手方との間で残った借入金のみ支払い, 利息は免除するとの合意がされていたとして, ①については, 現在の元金を超えて債務は存在しないこと, ②については, 完済され残債務は存在しないことの確認を求める。</p> <p>金融機関の立場:<br/>(移管調停のため)不明</p> |          |
| 結果         | 移管調停(移管後和解, 岐阜県①)→2015.10.27和解  |          |
| 経過・和解の要点   | 岐阜県弁護士会に移管。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 33日   | 期日回数:    |
| 代理人        | 顧客: あり  | 金融機関: なし |

|            |                      |  |
|------------|----------------------|--|
| 番号         | 東京③ ※現地調停(山口県弁護士会)   |  |
| 申立年月日      | 2015年4月24日           |  |
| 終了年月日      | 2015年8月5日            |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 住宅ローン借り換え時における説明義務違反 |  |
| 金融機関       | 信用金庫                 |  |
| 顧客         | 個人, 男性               |  |

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要     | 顧客の立場:<br>相手方が住宅ローンの借り換えの提案をした際、申立人は夫婦で収入があったため、夫婦で団体信用生命保険に加入することを求め、相手方金融機関の担当者もそれは可能と返答した。しかし、相手方担当者はその手続を怠り、妻の死亡後にその事実が判明した。この点以外にも、相手方は団体信用生命保険加入に関する十分な説明を怠っている。           |         |
|           | 金融機関の立場:<br>申立人からは団体信用生命保険加入が必須とは告げられていない。そもそも夫婦を債務者とする商品は当時販売されていないため、申立人から当該事実を告げられていれば借り換えを勧めることもなかった。申立人自身も被保険者は申立人本人だけであると認識しており、また、団体信用生命保険についての重要事項は説明していることから、説明義務違反はない。 |         |
| 結果        | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点  | 双方の事実関係に関する認識の溝が埋まらず、不成立   |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:104日  | 期日回数:3回 |
| 代理人       | 顧客:なし  | 金融機関:あり |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 東京④※移管調停(仙台弁護士会)   |         |
| 申立年月日      | 2015年5月12日   |         |
| 終了年月日      | 2015年6月4日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 個人情報の誤記載による不利益   |         |
| 金融機関       | 労働金庫   |         |
| 顧客         | 個人, 女性   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方金融機関から個人情報他機関に漏洩し、それに伴い種々の不利益(ブラックリストに登載されたことにより、通信会社による割賦販売や消費者金融からの借入に影響があった。)を受けた。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>(移管調停のため)不明  |         |
| 結果         | 移管調停(移管後和解, 仙台③)→2015.8.3和解  |         |
| 経過・和解の要点   | 仙台弁護士会に移管。   |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:24日   | 期日回数:   |
| 代理人        | 顧客:なし  | 金融機関:なし |

|            |   |  |
|------------|---|--|
| 番号         | 東京⑤   |  |
| 申立年月日      | 2015年6月3日   |  |
| 終了年月日      | 2015年8月25日  |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金取引に関する書類の開示請求   |  |
| 金融機関       | 信用金庫  |  |
| 顧客         | 個人, 男性  |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人の母親が死亡し、申立人が全財産を相続したが、相続財産に関し税務調査が行われ、被相続人(当該母親, 当時90才)の生前に多額の預金が解約され、用途不明となっており、約1年間で合計5000万円以上の預金が出し入れされていることが判明した。<br>相手方と被相続人との間の取引に関する一切の資料の交付を求める。 |  |
|            | 金融機関の立場:<br>相手方は、被相続人の生前、被相続人の要望に応じて解約等の手続きをとったにすぎない。<br>すでに提示義務のない書類まで十分に提示している。業務に支障を来すので、今後は、相手方と被相続人との間の取引に関する一切資料を交付しないとのあつせんを求める。                               |  |
| 結果         | 和解  |  |

|                  |   |                      |
|------------------|---|----------------------|
| 経過・和解の要点         | 第1回期日の結果, ①相手方は, 申立人に対し, 取引履歴を開示し, ②申立人は, 取引履歴を分析して開示を求める書類を特定し, ③相手方は, 特定された書類について開示の可否を検討することとなった。そして, 申立人が民事訴訟手続きによる場合を除いて, これ以上開示請求を行わないことを条件に, 第2回期日において申立人に対し申立人が請求する書類を相手方より開示・交付した。 |                      |
| 審理期間・期日回数<br>代理人 | 審理期間: 84日<br>顧客: あり   | 期日回数: 2回<br>金融機関: あり |

|                  |  |                      |
|------------------|--|----------------------|
| 番号               | 東京⑥※現地調停(長野県弁護士会)  |                      |
| 申立年月日            | 2015年7月13日   |                      |
| 終了年月日            | 2015年12月21日  |                      |
| 紛争の種類・金融商品       | 預貯金等の取引履歴の開示請求   |                      |
| 金融機関             | 農業協同組合   |                      |
| 顧客               | 個人, 女性   |                      |
| 事案の概要            | <p>顧客の立場:<br/>相手方の顧客であった被相続人の死亡当時の預貯金等の取引履歴の開示を求める。<br/>申立人は, 当該被相続人の相続人の地位を取得したもので, 他の相続人によってなされた遺産分割手続を無効とし, 改めて遺産分割手続を行う上で, 当該被相続人と相手方金融機関との間の取引履歴を知る必要がある。</p> <p>金融機関の立場:<br/>預金口座等の名義書換を行った際, 申立人が相続人の地位を取得したことを知らなかったことから, 他の相続人による遺産分割協議が完了していることを確認し, 名義書換え手続を完了した。<br/>裁判所からの調査嘱託等の要請があれば開示できるが, そうでなければ, 現名義人からプライバシー侵害を理由として責任追及される可能性があるため, 名義人の同意なしでは開示できない。</p> |                      |
| 結果               | 取下げ  |                      |
| 経過・和解の要点         | あっせん外の裁判により申立人が相続人となることが確認できたことから, 金融機関が任意で取引履歴を開示した。  |                      |
| 審理期間・期日回数<br>代理人 | 審理期間: 162日<br>顧客: なし   | 期日回数: 5回<br>金融機関: あり |

|            |   |  |
|------------|---|--|
| 番号         | 東京⑦ ※移管調停(富山県弁護士会)  |  |
| 申立年月日      | 2015年8月4日   |  |
| 終了年月日      | 2015年9月1日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 貸金に関する書類の開示及び返還請求   |  |
| 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:<br/>申立人の承諾なく, 勤務先代表者と相手方との間で申立人名義のマイカーローン(金160万円)の契約が締結された。同ローンの返済は完了しているが, 申立人は一切関与していない。申立人は相手方金融機関に対し, 同ローンに関する契約書や通帳等の返還を求めたが, 相手方はこれに応じない。そこで, 申立人は相手方に対し, 同ローンに関する書類の開示・返還, 同ローン契約締結に至る事実関係の説明及び同ローンの完済を証する書類の作成を求める。</p> <p>金融機関の立場:<br/>(移管調停のため)不明</p> |  |
| 結果         | 移管調停(移管後不成立, 富山②)→2015.10.30不成立   |  |
| 経過・和解の要点   | 富山県弁護士会に移管。   |  |

|           |           |          |
|-----------|-----------|----------|
| 審理期間・期日回数 | 審理期間: 29日 | 期日回数:    |
| 代理人       | 顧客: なし    | 金融機関: なし |

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 東京⑧ ※現地調停(鳥取県弁護士会)   |          |
| 申立年月日      | 2015年8月10日   |          |
| 終了年月日      | 2015年12月1日   |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 融資を中止されたことにより生じた損害の賠償請求  |          |
| 金融機関       | 信用金庫   |          |
| 顧客         | 法人, 有限会社   |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方との間で新規融資可能となり, 物的担保の設定等の各融資条件に関する具体的な話が進められていたにもかかわらず, 当該融資を拒絶され, その後, 不渡りにより銀行取引停止に至ったため, 損害の賠償, 謝罪及び融資条件となっていた担保の解除等を求める。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人との間で新規融資を確約した事実はなく, 物的担保の設定は, あくまでも, 申立人に対する既存のプロパー融資のための追加担保にすぎない。<br>なお, 全面的解決となるものであれば, 担保設定の解除及び保証解除には応じる余地がある。       |          |
| 結果         | 不成立  |          |
| 経過・和解の要点   | 事実認識に相違があったところ, 申立人が, 物的・人的担保の解除に加え, 解決金の支払要求を維持したところ, 相手方としては解決金の支払は検討の余地がないとしたため不成立。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 114日   | 期日回数: 3回 |
| 代理人        | 顧客: なし   | 金融機関: あり |

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 東京⑨  |          |
| 申立年月日      | 2015年11月11日  |          |
| 終了年月日      | 2015年11月30日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 連帯保証債務不存在  |          |
| 金融機関       | 信用金庫   |          |
| 顧客         | 個人, 男性   |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人は, 申立人の父の経営する会社の連帯保証契約に署名押印したが, その際, 相手方金融機関の理事長は, 「同契約書は監督官庁の検査対応を円滑にするために必要なだけであるから, 同金庫として将来にわたり申立人に同保証債務を請求することはない」旨を確約した。したがって, 申立人と相手方金融機関との間の連帯保証契約は不成立もしくは虚偽表示による無効である。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人は契約書に署名押印しており, 申立人と相手方金融機関との間の連帯保証契約は有効に成立している。申立人の意思確認も実施しており, 理事長が上記発言をしたとの事実はない。   |          |
| 結果         | 不成立  |          |
| 経過・和解の要点   | 申立てにかかる事件について訴訟がかつて係属していたことが判明したため却下した。  |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 20日  | 期日回数:    |
| 代理人        | 顧客: あり   | 金融機関: なし |

|            |                    |  |
|------------|--------------------|--|
| 番号         | 東京⑩ ※移管調停(広島弁護士会)  |  |
| 申立年月日      | 2015年12月25日        |  |
| 終了年月日      | 2016年1月20日         |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 住宅ローンの事務処理(説明義務違反) |  |
| 金融機関       | 労働金庫               |  |
| 顧客         | 個人, 女性             |  |

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要     | 顧客の立場:<br>申立人は、夫婦で連帯して住宅ローン借入れをし、夫婦のいずれかに病気や死亡等万が一のことがあった場合には、その時点での住宅ローン残額を保証協会が立替払いすることを内容とする保証委託契約を併せて締結した。住宅ローンの借換えを、その後、労働金庫の指導で進めた結果、申立人のみが借入人となるよう内容が変更された。その後、申立人の夫が死亡したが、夫は上記借換えにより、借入人でなくなったため、保証契約の対象となる被保証人からも外れていたことから、保証協会による立替払いを受けられなくなった。労働金庫が指導した借換え手続では、保証契約に影響が及ぶことについて説明はなされなかった。 |         |
|           | 金融機関の立場:<br>(移管調停のため)不明  |         |
| 結果        | 移管調停(移管後和解、広島①)→2016.3.11和解  |         |
| 経過・和解の要点  | 広島弁護士会に移管。   |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:27日   | 期日回数:   |
| 代理人       | 顧客:なし  | 金融機関:なし |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 東京①  |         |
| 申立年月日      | 2016年2月23日   |         |
| 終了年月日      | 2016年3月29日   |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 遺産である預金の無断引き出し   |         |
| 金融機関       | 信用組合   |         |
| 顧客         | 個人、男性  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>被相続人の入院時から死亡後にかけて、申立人以外の相続人(相手方職員)が被相続人の預金を無断で引き出した。無断で引き出された預金額300万円の支払を求める。  |         |
|            | 金融機関の立場:<br>被相続人の死亡については、営業店にて死亡の事実を把握していなかったため、死亡設定を直ちにかけて預金口座を凍結することはできなかった。無断に引き出されたという点は、被相続人が第三者にキャッシュカードと暗証番号を渡している以上、承諾があったものといえるため、無断とはいえない。 |         |
| 結果         | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人は、無断で引き下ろした相続人に訴訟を提起することで納得した。  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:36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※現地調停(富山県弁護士会)  |         |
| 申立年月日      | 2015年1月22日   |         |
| 終了年月日      | 2015年4月21日   |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償等請求(貯金)  |         |
| 金融機関       | 農業協同組合(大阪府所在)  |         |
| 顧客         | 個人、男性(相続人、富山県在住)   |         |
| 事案の概要      | 顧客(被相続人)が死亡の数日前に約300万円の貯金の払戻しを受けたことの正当性をめぐる紛争。                                       |         |
| 結果         | 和解   |         |
| 経過         | 共済の解約をめぐっても紛争が生じていたが、相手方が、申立人に対し、解決金(約20万円)を支払うことにより、貯金及び共済に関する紛争をまとめて解決する旨の和解が成立した。 |         |
| 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         | 第一東京②   |         |
| 申立年月日      | 2015年7月10日  |         |
| 終了年月日      | 2015年11月30日   |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求等(融資)   |         |
| 金融機関       | 信用金庫  |         |
| 顧客         | 個人男性  |         |
| 事案の概要      | 申立人は、相手方から新規事業の融資(約2000万円)を受けるにあたり、融資の内諾後に不動産を賃借した。しかし、最終的に融資はなされなかったため、申立人が、相手方に対し、不動産賃借契約の解約金及び人件費等(約300万円)の損害賠償を求めた事案。 |         |
| 結果         | 和解  |         |
| 経過         | 相手方が、申立人に対し、解約金のうちの一定額(約100万円)を支払うことにより和解が成立した。   |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:143日, 期日回数:5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      | 2015年10月26日                         |         |
| 終了年月日      | 2015年12月15日                         |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求等(外貨定期預金)                     |         |
| 金融機関       | 信用金庫                                |         |
| 顧客         | 個人女性                                |         |
| 事案の概要      | 外貨定期預金の預入れ・払戻し時の事実関係に関する紛争(約200万円)。 |         |
| 結果         | 不成立                                 |         |
| 経過         | 事案が和解に適さないと判断されたことから、不成立となった。       |         |
| 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: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      | 2015年2月24日  |         |
| 終了年月日      | 2015年6月2日   |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 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:<br>いわゆるなりすまし詐欺により、預金口座より出金した多額の現金を騙し取られる被害に遭った。相手方が注意を尽くしていれば被害は防げたもので、被害額と同額の損害賠償を求める。<br><br>金融機関の立場:<br>相手方は、出金の理由を確認する等した上で払戻しに応じており、何らの義務違反もなく、損害賠償責任を負わない。 |         |
| 結果         | 不成立   |         |
| 経過         | あっせん人より相手方に対しあっせん案を提示したが、受諾できないとの回答があり、不成立となった。   |         |
| 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:なし(ただし、顧客の夫が代理)  | 金融機関:あり |

|       |            |  |
|-------|------------|--|
| 番号    | 第二東京②      |  |
| 申立年月日 | 2015年2月19日 |  |
| 終了年月日 | 2015年6月16日 |  |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 紛争の種類・金融商品 | 為替デリバティブ(FX)   |         |
| 金融機関       | 投資助言・代理業   |         |
| 顧客         | 法人4社   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>対象外貨急騰の際、一旦ロスカット処理が行われた後、相手方より取引価格修正として4社合計約1億円の損害拡大を告げられた。当初のロスカット処理は正常に行われており、取引価格の修正は無効である。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>ロスカット処理についての申立人の主張は受け入れられないが、早期解決の観点から申立人の和解案を受け入れる。   |         |
| 結果         | 和解   |         |
| 経過         | 申立人と相手方は、当初のロスカット処理による口座残高(または超過損金)を口座残高(または超過損金)と確認することで和解が成立した。  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:118日, 期日回数:3回   |         |
| 代理人        | 顧客:なし  | 金融機関:なし |

|            |   |         |
|------------|---|---------|
| 番号         | 第二東京③   |         |
| 申立年月日      | 2015年2月27日  |         |
| 終了年月日      | 2015年6月16日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 為替デリバティブ(FX)  |         |
| 金融機関       | 投資助言・代理業  |         |
| 顧客         | 法人  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方から、対象外貨急騰による超過損金発生により追証約600万円の請求を受けたが、多額の超過損金の発生はロスカット処理が適切に行われなかったことが原因である。適切な処理がされていた場合の残高の返金を求めるが、予備的に超過損金を100万円として分割弁済することを提案する。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人の予備的提案を受け入れる。  |         |
| 結果         | 和解  |         |
| 経過         | 申立人は相手方に対し、超過損金清算債務100万円を確認し、これを分割して弁済する内容で和解が成立した。   |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:110日, 期日回数:3回  |         |
| 代理人        | 顧客:なし   | 金融機関:なし |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 番号         | 第二東京④  |  |
| 申立年月日      | 2015年2月24日   |  |
| 終了年月日      | 2015年5月26日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 預貯金  |  |
| 金融機関       | 信用金庫   |  |
| 顧客         | 個人, 女性   |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人は相手方と取引があったが、定期預金の解約を渋ったことにより、高齢の父との待ち合わせに遅れた等したため、慰謝料を請求する。          |  |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人の主張は法律上の根拠に基づくものではない。相手方は顧客対応として法的義務の範囲を超えて説明と謝罪を行っており、既に応答は完結している。 |  |
| 結果         | 和解   |  |
| 経過         | 申立人が、相手方のこれまでの謝罪について誠意を認めて了承し、両者間のトラブルが円満解決したことを確認する内容で和解が成立した。                    |  |

|           |                   |         |
|-----------|-------------------|---------|
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:92日, 期日回数:2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      | 2015年7月3日   |         |
| 終了年月日      | 2015年9月15日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 為替デリバティブ(FX)  |         |
| 金融機関       | 投資助言・代理業  |         |
| 顧客         | 法人  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方では禁止される非対称スリッページが行われている。非対称ではない公正公平な計算による決済を求める。           |         |
|            | 金融機関の立場:<br>相手方の約定の方法は非対称スリッページにはあたらず処理に問題はない。                          |         |
| 結果         | 和解  |         |
| 経過         | 相手方の申立人に対する説明が誤解を招くおそれのあるもので、現に申立人が誤解したことに鑑み、和解金約100万円を支払う等の内容で和解が成立した。 |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:75日, 期日回数:2回   |         |
| 代理人        | 顧客:なし   | 金融機関:なし |

#### 【静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター】

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 静岡県①   |         |
| 申立年月日      | 2015年3月9日  |         |
| 終了年月日      | 2015年5月8日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 証書貸付   |         |
| 金融機関       | 労働金庫   |         |
| 顧客         | 個人, 男性   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>本件融資は、申立人が、相手方を含む複数の金融機関及びクレジット・サラ金業者からの借入の返済資金として融資実行を受けたものであるが、相手方から融資を受ける際に返済対象の債務内容の一部について説明がなかったこと及びサラ金が入っていると脅されたことから融資を承諾せざるを得なかったものであり、その他金融機関の言動を理由に本件融資が不適切であると主張。                           |         |
|            | 金融機関の立場:<br>本件融資は、申立人の債務返済のために、申立人やその親族からの希望に基づいて融資実行したものであり、融資を受ける際には、申立人が何度も相手方を訪ねて、その説明を受けている。この点については、申立人が署名捺印した誓約書からも明らかである。  |         |
| 結果         | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人は、相手方が証拠提出した誓約書(債務整理資金のために本件融資を受けることについて明示した書面)について署名捺印したことを認めたが、相手方の融資の仕方に納得ができず、ボーナス時払いの1400万円を返金するよう希望した。相手方は、本件融資の有効性に何ら問題はないとし、申立人の希望には応じられないとの結論に至り、あっせん人が申立人に対して説得を試みるも返金額の意思は固いことから、双方が合意するのは困難と判断した。 |         |
| 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:あり |



【大阪：公益社団法人民間総合調停センター】

|            |   |         |
|------------|---|---------|
| 番号         | 民間調停①   |         |
| 申立年月日      | 2015年4月21日  |         |
| 終了年月日      | 2015年6月15日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金口座の凍結に対する慰謝料請求  |         |
| 金融機関       | 農業協同組合  |         |
| 顧客         | 個人  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>相手方が、申立人の了承なく、申立人の母の要求に応じて口座を凍結したことに<br>対して、納得することができない。                  |         |
|            | 金融機関の立場：<br>貯金者保護や事故防止のためのやむを得ない措置であり、相手方としては適<br>切な対応を行った。よって申立人からの請求には応じることができない。 |         |
| 結果         | 取下げ   |         |
| 経過・和解の要点   | 当事者同士による解決の見通しが立ったため、第1回期日当日に申立てが取り<br>下げられた。                                       |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間：55日  | 期日回数：1回 |
| 代理人        | 顧客：なし   | 金融機関：なし |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 民間調停②  |         |
| 申立年月日      | 2015年5月28日   |         |
| 終了年月日      | 2015年8月6日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 金銭消費貸借契約の時効消滅による保証債務として支払った金銭の返還請  |         |
| 金融機関       | 信用金庫   |         |
| 顧客         | 個人   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>主債務について時効が成立していたため、保証人である申立人より相手方に<br>支払った1000万円の返還及びその間に受けた精神的苦痛に対する慰謝料30<br>万円を請求する。   |         |
|            | 金融機関の立場：<br>主債務及び保証債務については時効が中断しているので主債務または保証<br>債務について時効消滅を主張したとしても法律上は理由がなく、その後の申立<br>人が相手方に対してなした弁済は有効である。よって相手方は申立人に対して<br>慰謝料の支払い義務はない。 |         |
| 結果         | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点   | 和解条項について双方の主張が一致せず、和解が成立する見込みがないた<br>め、第2回期日当日に終了した。   |         |
| 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：なし  | 金融機関：あり |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 番号         | 民間調停③  |  |
| 申立年月日      | 2015年8月13日   |  |
| 終了年月日      | 2016年1月12日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 繰り上げ返済にかかる手数料の返還請求   |  |
| 金融機関       | 農業協同組合   |  |
| 顧客         | 個人   |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>申立人は相手方に対して、繰り上げ返済にかかる手数料を支払ったが、その<br>算出方法が判然としないこと、また、本件契約時、特約期間終了時、債務引受<br>手続時に相手方から本件契約内容につき、詳細な説明を受けていないことか<br>ら、本件手数料を支払う必要がない。 |  |
|            | 金融機関の立場：<br>契約時に主債務者に説明しているため、申立人の主張には応じられない。  |  |

|           |                              |         |
|-----------|------------------------------|---------|
| 結果        | 不成立                          |         |
| 経過・和解の要点  | 和解成立の見込みがないため、第3回期日で不成立となった。 |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:152日                    | 期日回数:3回 |
| 代理人       | 顧客:なし                        | 金融機関:なし |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 民間調停④  |         |
| 申立年月日      | 2015年8月14日   |         |
| 終了年月日      | 2015年12月17日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 土地の売却代金による貸付金の返済確認及び土地の根抵当権抹消請求  |         |
| 金融機関       | 信用金庫   |         |
| 顧客         | 個人   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>根抵当権を設定している土地の売却の可否について相手方に確認を行ったところ、相手方より申立人に対し、融資残が減り金利収入が減るので認めないとの連絡を受けた。しかしながら、申立人としては納得ができない。                                  |         |
|            | 金融機関の立場:<br>相手方は申立人に対し、本件貸付のほかにも貸金返還請求権や連帯根保証契約に基づく保証債務履行請求権を有しており、本件根抵当権はこれらすべてを担保するものであるから、本件土地の売却代金で本件貸付のみ完済するというだけでは本件根抵当権の抹消には応じることができない。 |         |
| 結果         | 取下げ  |         |
| 経過・和解の要点   | 第2回期日後に当事者間で和解が成立したため、申立人からの取下げにより終了した。  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:125日  | 期日回数:2回 |
| 代理人        | 顧客:なし  | 金融機関:あり |

|            |   |         |
|------------|---|---------|
| 番号         | 民間調停⑤   |         |
| 申立年月日      | 2015年2月26日  |         |
| 終了年月日      | 2015年6月15日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 期限前弁済にかかる手数料の請求   |         |
| 金融機関       | 信用金庫  |         |
| 顧客         | 個人  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>本件契約締結時に、相手方から、本件特約書に関する説明を全く受けていないこと、また、申立人が、申立外金融機関で確認したところ、変動金利の場合は、特約書を締結することがないことが判明したため、相手方が請求している当該手数料は支払う必要がない。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>相手方は本件特約の説明を申立人に対して行っている。また、期限前弁済に関する特約の必要性及び合理性は明らかであり、申立人がこの支払いを免れるべき合理的な理由はない。よって申立人の請求には応じられない。                   |         |
| 結果         | 取下げ   |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人において経済効率を考え、解約手数料を支払契約を終えたため、第2回期日後に申立の取下げにより終了した。   |         |
| 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 |

### 【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      | 2015年4月10日      |  |
| 終了年月日      | 2015年5月25日      |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求等(カードローン) |  |
| 金融機関       | 信用金庫            |  |
| 顧客         | 個人経営者, 男性       |  |

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要     | 顧客の立場：<br>相手方職員が申立人に対し、カードローンの申込みに関して虚偽説明を繰り返した。謝罪、提出書類の返却および損害賠償請求を求める。 |         |
|           | 金融機関の立場：<br>話し合いには応じる。   |         |
| 結果        | 和解   |         |
| 経過・和解の要点  | 相手方は申立人に対して、謝罪、書類の返還と解決金として10万円支払うことで和解した。                               |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間：45日   | 期日回数：2回 |
| 代理人       | 顧客：なし  | 金融機関：あり |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 兵庫県②   |         |
| 申立年月日      | 2015年9月11日   |         |
| 終了年月日      | 2015年10月28日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 不当利得返還請求(固定金利融資の期限前返済違約金)  |         |
| 金融機関       | 信用金庫   |         |
| 顧客         | 法人, 女性   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>本件の固定金利融資特約は不成立であり、違約金支払も無効であるため、相手方に対し、既払の違約金について、不当利得返還を求める。 |         |
|            | 金融機関の立場：<br>話し合いには応じる。   |         |
| 結果         | 取下げ  |         |
| 経過・和解の要点   | 審理前に申立人より取下げ。  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間：47日   | 期日回数：0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      | 2015年4月9日  |         |
| 終了年月日      | 2015年6月1日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 保険契約継続確認請求   |         |
| 金融機関       | 共済協同組合   |         |
| 顧客         | 個人, 男性   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>相手方より保険契約を終了したい旨の連絡が来たが、不当であるとして継続を求める。                      |         |
|            | 金融機関の立場：<br>本件傷害共済契約の更新拒否は正当であり、かつ、申立人は本件生命傷害共済契約に基づく共済金の請求は引き続き可能である。 |         |
| 結果         | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点   | 和解の成立の見込みがないため、終了宣言にて手続終了となった。   |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間：82日間  | 期日回数：2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      | 2015年6月11日   |  |
| 終了年月日      | 2015年7月23日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 保険金請求  |  |
| 金融機関       | 共済協同組合   |  |
| 顧客         | 個人, 男性   |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>自損事故により生じた治療費の一部として、接骨院の費用も保険金の対象として求める事案。 |  |
|            | 金融機関の立場：<br>接骨院での当初の疾病名については、本件事故とは無関係である。           |  |

|           |                               |         |
|-----------|-------------------------------|---------|
| 結果        | 取下げ                           |         |
| 経過・和解の要点  | 請求に応じられないとの相手方の主張のため、取下げとなった。 |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:43日                      | 期日回数:1  |
| 代理人       | 顧客:なし                         | 金融機関:あり |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 愛知県③   |         |
| 申立年月日      | 2015年7月30日   |         |
| 終了年月日      | 2015年10月23日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金契約締結等請求  |         |
| 金融機関       | 信用金庫   |         |
| 顧客         | 個人, 男性   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方に預金契約, 貸金庫契約の締結を拒否されたため, これらの契約を求める。  |         |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人が暴力団構成員, または準構成員, あるいはそれらに準ずる者の可能性があるため, 業務運営上の判断として, 申立人の申し出を拒否する。                   |         |
| 結果         | 和解   |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人が暴力団やその他反社会的勢力に所属しておらず, またそれらの団体との関係を有しないことを申立人が確認, 保証したうえで, 現有預金の存在等を確認する旨の和解成立(新規契約の締結については放棄)。 |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:86日   | 期日回数:3  |
| 代理人        | 顧客:あり  | 金融機関:あり |

|            |   |         |
|------------|---|---------|
| 番号         | 愛知県④  |         |
| 申立年月日      | 2015年8月21日                                      |         |
| 終了年月日      | 2016年1月25日                                      |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務不存在確認(提携リース)                                  |         |
| 金融機関       | 法人2社(IT関係, リース業)                                |         |
| 顧客         | 個人, 女性  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>提携リースについて, 販売店, リース会社に対して債務不存在確認を求める。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>申立てを全く認めない。契約内容や勧誘行為は適切であったと主張。     |         |
| 結果         | 不成立   |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人と相手方が提示した解決金に大きな差があり, 和解成立の見込みがないため, 終了宣言。   |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:151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⑤                                     |         |
| 申立年月日      | 2015年9月10日                               |         |
| 終了年月日      | 2015年10月28日                              |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 共済契約存在確認                                 |         |
| 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:<br>弟が無断で共済契約を解約。共済契約を解約前の状態に戻したい。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>話し合いには応じられない。不応諾。            |         |
| 結果         | 不成立                                      |         |
| 経過・和解の要点   | 相手方があっせん手続に応ずる意思がないため終了宣言。               |         |
| 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 |

【岐阜県弁護士会示談斡旋センター】

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 岐阜県①(移管調停)   |          |
| 申立年月日      | 2015年4月3日(東京弁護士会受付)→2015年5月11日当会へ移管)   |          |
| 終了年月日      | 2015年10月27日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 債務不存在確認(貸金)  |          |
| 金融機関       | 信用組合   |          |
| 顧客         | 個人(男性1・女性1)  |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>連帯保証人として返済を求められ、返済条件の交渉の中で、「元金の分割返済」と「利息の免除」の合意が成立した。元金の分割返済は、十数年にわたり遅滞なく弁済を続けてきた。その後、残元金を照会したところ、利息は免除されたはずであるにもかかわらず、多額の利息損害金が提示された。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>返済を「残元金だけでいい」と提案・合意した事実はない。「まずは残元金を完済し、その後、延滞利息・遅延損害金の返済について話し合う」旨の提案をしたに過ぎない。   |          |
| 結果         | 和解   |          |
| 経過・和解の要点   | 顧客が金融機関に対し、1000万円を支払うことで成立。(東京弁護士会からの移管調停, 東京②)  |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 移管後207日  | 期日回数: 4回 |
| 代理人        | 顧客: あり   | 金融機関: あり |

【富山県弁護士会紛争解決センター】

|            |   |          |
|------------|---|----------|
| 番号         | 富山県①  |          |
| 申立年月日      | 2015年4月9日   |          |
| 終了年月日      | 2015年6月5日   |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 根抵当権解除及び出資証券払い戻し請求  |          |
| 金融機関       | 農業協同組合  |          |
| 顧客         | 個人  |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人の債務に関して、根抵当権を設定した。生活資金及び教育ローンを完済したため、当該根抵当権の解除を依頼したが、履行されない。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>当該根抵当権は住宅ローンにも範囲が及ぶため解除には応じられない。                              |          |
| 結果         | 不成立   |          |
| 経過・和解の要点   | 申立人の疑問につき法的説明を行い納得してもらった。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 58日   | 期日回数: 2回 |
| 代理人        | 顧客: なし  | 金融機関: なし |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 番号         | 富山県②(移管調停)   |  |
| 申立年月日      | 2015年7月29日   |  |
| 終了年月日      | 2015年10月30日  |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 金銭消費貸借契約に係る書類返還等請求   |  |
| 金融機関       | 信用組合   |  |
| 顧客         | 個人   |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>勤務していた会社と相手方との共謀にて架空の車を購入するという名目でローンを組まれた。ローンは完済したが、書類が手元に届いていない。書類の返還及び真相の究明。 |  |
|            | 金融機関の立場:<br>書類は既に返還しており、その他の債権債務関係は存在しない。債務不存在確認及び、精算条項の合意以外は協議しない。                      |  |
| 結果         | 不成立  |  |
| 経過・和解の要点   | 申立人から聞き取った内容を相手方に伝えたが、相手方が申立人の請求に応じる意思がないため、不成立。(東京弁護士会からの移管調停, 東京⑦)                     |  |

|           |          |         |
|-----------|----------|---------|
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:56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(移管調停)   |         |
| 申立年月日      | 2015年12月24日(東京弁護士会受付)→2016年1月22日 当会へ移管  |         |
| 終了年月日      | 2016年3月11日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 住宅ローンの減額交渉・団体信用生命保険   |         |
| 金融機関       | 労働金庫  |         |
| 顧客         | 個人, 女性  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人と夫が住宅を新築するにあたり, 相手方経由で住宅金融公庫から融資を受けた。住宅融資保証協会の保険にも加入した。夫の死後, 保険金の請求をしたところ, 当初, 夫は「連帯債務者」であったが, 相手方の勧めで住宅金融公庫から相手方への借換えを行った際, 「連帯保証人」に変更となったため, 保険を支払えないと回答がされた。借換時の契約書には「連帯債務者」という記入欄がなく「連帯保証人」のみであった。相手方の書式の不備及び担当者の説明不足により損害を被ったものであるから, 借入金の減額を求める。 |         |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人は住宅融資保証協会の保証委託契約と団体信用生命保険契約の締結とを誤解, 混同しているものと思われる。相手方において, 従前は連帯債務者との書式がなく, 訂正印で処理していたものを, その後書式を変更した事実はあるものの, 連帯債務者であっても, 連帯保証人であっても, 全額の支払義務を負担することに違いはない。相手方に法的責任はなく, 申立人の請求には応じられない。   |         |
| 結果         | 和解  |         |
| 経過・和解の要点   | 第1回期日において, 申立人に対して, 住宅ローンに伴う保証, 団体信用生命保険の役割等を説明。また, 相手方は, 制度全般について, 相手方側できちんとした説明がなされていたとは思われず, 本件の円満な解決のため, 相手方において若干の譲歩等を検討してもらうこととした。第2回期日において, 相手方は, 本件ローン契約の残ローン金額を20万円減額することで和解した。(東京弁護士会からの移管調停, 東京⑩)  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間:移管後50日   | 期日回数:2回 |
| 代理人        | 顧客:なし   | 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      | 2015年3月30日   |  |
| 終了年月日      | 2015年5月21日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 自動継続定期預金の払戻しを求めた事案   |  |
| 金融機関       | 農業協同組合   |  |
| 顧客         | 個人, 男性   |  |
|            | 顧客の立場:<br>昭和40年代前半に預け入れた自動継続定期預金の通帳が見つかったので, 窓口で払戻しを請求したが, その後の取引がないため, 払い戻しできないと言われた。 |  |

|           |  |          |
|-----------|--|----------|
| 事案の概要     | 金融機関の立場：<br>昭和50年代の取引先リスト・資料等を確認したが、当該取引はなかった。なお、金融機関において、それ以前の書類は発見できず、当該取引の確認はできなかった。自動継続の定期預金は解約しない限り継続し、現在も残高があれば支払うことができるが、残高がないので支払は難しい。 |          |
| 結果        | 取下げ  |          |
| 経過・和解の要点  | 相手方の調査により、預金の名義人が、申立人から、申立人の母親に変更され、その後、払い戻されている資料が発見された。期日において、申立人に資料を示して説明した結果、申立人が納得し、申立てを取り下げた。  |          |
| 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: なし |

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 岡山②  |          |
| 申立年月日      | 2015年6月24日   |          |
| 終了年月日      | 2015年8月7日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 年金の繰上受給に伴う損害   |          |
| 金融機関       | 信用金庫   |          |
| 顧客         | 個人, 男性   |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>(年金の繰上受給に関し信用金庫から助言を受けたが) 共済年金の63歳からの「特例」と、基礎年金の「繰上」についての知識が信用金庫に不足しているのはおかしい。年金の受給期間を80歳までと仮定すると、140万円から150万円の損害となる。この損害を折半してほしい。 |          |
|            | 金融機関の立場：<br>特例については、社労士でも知らない特殊例だった。解決金については検討する。  |          |
| 結果         | 和解   |          |
| 経過・和解の要点   | 第1回期日において、相手方は、解決金について検討すると回答した。第2回期日で解決金が提示され、その後、合意に至った。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 45日間   | 期日回数: 3回 |
| 代理人        | 顧客: なし   | 金融機関: あり |

|            |   |          |
|------------|---|----------|
| 番号         | 岡山③   |          |
| 申立年月日      | 2015年7月30日  |          |
| 終了年月日      | 2015年9月15日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求, 株式  |          |
| 金融機関       | 証券会社  |          |
| 顧客         | 個人, 夫婦  |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>証券会社の外務員が、妻名義の株式を、実質所有者である夫の承諾なしに売却したことによる財産的損害と慰謝料を請求する。また、妻が行なった株の購入について、詐欺取消並びに財産的損害及び慰謝料の請求をする。 |          |
|            | 金融機関の立場：<br>金融機関に非はないと考えており、また、ADR申立前の段階で申立人に対して十分に説明しており、ADRには応じられない。  |          |
| 結果         | 不成立   |          |
| 経過・和解の要点   | ADRでの解決は困難であった。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 48日   | 期日回数: 1回 |
| 代理人        | 顧客: なし  | 金融機関: なし |

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 岡山④  |          |
| 申立年月日      | 2015年11月24日  |          |
| 終了年月日      | 2016年1月25日   |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 交通事故に関するの共済金支払請求   |          |
| 金融機関       | 共済組合   |          |
| 顧客         | 個人, 男性   |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>心臓の弁の手術を受けたが、執刀医は交通事故が原因で弁が損傷したとの意見である。他の生命保険会社は、執刀医の意見を採用し、事故が原因なので保険金を支払うとの判断をした。共済組合も共済金を支払って欲しい。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>交通事故との因果関係があると認めるに足りない。  |          |
| 結果         | 不成立  |          |
| 経過・和解の要点   | ADR申立てに先立つ損害賠償請求反訴事件で、裁判所は既往症に基づく弁損傷であり、事故が原因ではないと判断した。2回目の期日において終了した。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 32日間   | 期日回数: 2回 |
| 代理人        | 顧客: なし (ただし、顧客の親族が代  | 金融機関: あり |

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 岡山⑤  |          |
| 申立年月日      | 2015年11月30日  |          |
| 終了年月日      | 2015年12月25日  |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻し請求  |          |
| 金融機関       | 銀行   |          |
| 顧客         | 個人, 男性   |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>申立人が、母親の代理人として、①70万円の定期預金を解約したが、50万円の入金しかなかった、②50万円の定期預金を解約したが、20万円の入金しかなかった、③母親の承諾なく、銀行が600万円の預金の払戻しに応じた。 |          |
|            | 金融機関の立場:<br>ADRに応じない。  |          |
| 結果         | 取下げ  |          |
| 経過・和解の要点   | 相手方がADRに応じず、申立人は申立てを取り下げた。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 26日  | 期日回数: 1回 |
| 代理人        | 顧客: なし   | 金融機関: なし |

### 【熊本県弁護士会紛争解決センター】

|            |   |  |
|------------|---|--|
| 番号         | 熊本県①  |  |
| 申立年月日      | 2015年3月24日  |  |
| 終了年月日      | 2015年4月27日  |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 新規就農者のローン申込み  |  |
| 金融機関       | 農業協同組合  |  |
| 顧客         | 個人  |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方金融機関が設定している融資条件は、無効であり即日融資を実行するべきである。(青色申告の実績がないことを理由に断られた。)新規就農者に対してのローンであるから、前年の収入がないのが当然ではないか。貸せない条件ばかりの融資条件自体に疑問があるので、明確な説明を求める。 |  |



|           |  |         |
|-----------|--|---------|
|           | 金融機関の立場：<br>設定している融資条件は県内で統一の条件であり、熊本県農業信用基金協会の保証条件とも同じ内容であるため、無効ではない。申立人が今後営農を継続し、農業実績の証明となる「農業収入証明書類」等の提出があれば、農業資金として何が融資できるか、またはどれ位融資できるかの検討は可能である。 |         |
| 結果        | 取下げ  |         |
| 経過・和解の要点  |  |         |
| 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：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      | 2015年4月1日   |         |
| 終了年月日      | 2015年5月20日  |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻請求  |         |
| 金融機関       | 農業協同組合  |         |
| 顧客         | 個人  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>相手方に預金をしていたが、口座を解約した覚えもないにもかかわらず、解約されているとして、払戻しを断られた。相手方に調査を依頼しても不確実で信憑性に欠く返答しかなく、納得できない。預金の返還を求める。<br><br>金融機関の立場：<br>契約から長期間経過していることもあり、これ以上の調査は難しい。残高の推移のデータからも解約したことに疑いが無い。 |         |
| 結果         | 不成立   |         |
| 経過・和解の要点   | 金銭給付を伴う解決についての合意の可能性はなく、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：なし   | 金融機関：なし |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 仙台②  |         |
| 申立年月日      | 2015年4月20日   |         |
| 終了年月日      | 2015年8月24日   |         |
| 紛争の種類・金融商品 | 貸金債務弁済計画調整   |         |
| 金融機関       | 農業協同組合   |         |
| 顧客         | 個人   |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>相手方から住宅ローンを借り入れ自宅を建てたが、東日本大震災の津波により自宅が大規模半壊となった。現在は仮設住宅に住んでおり、収入も乏しいことから、現在、元金返済の猶予をうけているが、今後更なる猶予期間の延長または減免を求めたい。<br><br>金融機関の立場：<br>元本の減免には応じることが出来ない。 |         |
| 結果         | 和解   |         |
| 経過・和解の要点   | 相手方において元本の減免は難しいとのことであるため、あっせん人からのアドバイスを受けて、申立人において身内から経済援助を受け、元本の繰上げ返済をして約定利息の免除を受ける内容で和解した。  |         |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間：126日  | 期日回数：4回 |
| 代理人        | 顧客：なし  | 金融機関：なし |

|            |                                     |  |
|------------|-------------------------------------|--|
| 番号         | 仙台③(移管調停)                           |  |
| 申立年月日      | 2015年5月10日(東京弁護士会受付)→2015年6月22日当会移管 |  |
| 終了年月日      | 2015年8月3日                           |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償等請求・信用情報                        |  |
| 金融機関       | 労働金庫                                |  |
| 顧客         | 個人                                  |  |

|           |  |          |
|-----------|--|----------|
| 事案の概要     | 顧客の立場:<br>まったく身に覚えのない融資申込を相手方に行った旨の内容が、信用情報機関の提供する情報として6ヶ月間流れることとなり、そのために申立人は体調を崩したほか、その他の契約を断られた可能性がある。 |          |
|           | 金融機関の立場:   |          |
| 結果        | 和解   |          |
| 経過・和解の要点  | 相手方よりそのような事態が生じてしまった原因について説明があり、申立人においてよく理解できていなかったと思われるところを改めて説明し、理解を得た。(東京弁護士会からの移管調停, 東京④)            |          |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間: 移管後42日   | 期日回数: 1回 |
| 代理人       | 顧客: なし   | 金融機関: あり |

### 【札幌弁護士会紛争解決センター】

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| 番号         | 札幌①  |          |
| 申立年月日      | 2015年2月18日   |          |
| 終了年月日      | 2015年6月22日   |          |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金払戻等請求事件  |          |
| 金融機関       | 信用組合   |          |
| 顧客         | 個人, 男性, 40代  |          |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>相手方より200万円の融資を受け、相手方で開設した預金口座に入金されたが、当時在籍していた会社の監査役を名乗る男に預金通帳と印鑑を預けてしまい、窓口で引き出されてしまった。高額な出金にもかかわらず本人確認をしなかった相手方に対し、同預金の払戻し又は預金相当額の損害賠償等を求める。   |          |
|            | 金融機関の立場:<br>申立人は自らの意思で、預金通帳及び届出印を第三者に管理を委ね、かつ、預金の引き出しも委任している。また、200万円が引き出された後、申立人は預金通帳を持参の上、自ら相手方に来所し、弁済金を口座に入金しており、自らの意思に基づいて、200万円を引き出していることは明らかである。法律上、200万円を超える現金の払出しについては本人確認等をしなければならないことになっているが、本件では200万円であり、本人確認義務はない。よって申立人の請求には応じられない。 |          |
| 結果         | 和解   |          |
| 経過・和解の要点   | 相手方が、申立人に対し、本人確認を怠った事を認めて謝罪し、再発防止を約束すること、また、相手方が申立人に対し、新たにフリーローンを借り替える際、協力することで合意した。   |          |
| 審理期間・期日回数  | 審理期間: 125日   | 期日回数: 4回 |
| 代理人        | 顧客: なし   | 金融機関: あり |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 番号         | 札幌②  |  |
| 申立年月日      | 2015年9月18日   |  |
| 終了年月日      | 2015年10月9日   |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 預金返還請求事件   |  |
| 金融機関       | 信用金庫   |  |
| 顧客         | 個人, 男性, 40代  |  |
| 事案の概要      | 顧客の立場:<br>自分名義の定期預金が全く知らぬ間に不正に処理された。この定期預金の払い戻しを求める。 |  |
|            |  |  |

|           |  |         |
|-----------|--|---------|
| 事案の概要     | 金融機関の立場：<br>申立人が主張する定期預金は現在存在しない。同定期預金は、貸金債権の担保に提供され、その後、同債権と相殺されている。当該相殺の主張については、裁判で審理された結果、相手方の主張が認められたうえ、高裁でも確定しているため、調停には応じられない。 |         |
| 結果        | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点  | 担当委員より相手方へ電話連絡し、不応諾との回答の事情を聞き取った。本件は既に判決が確定しており、応諾拒否の正当理由があると判断し、不応諾で終了させた。  |         |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間:22日   | 期日回数:0回 |
| 代理人       | 顧客:なし(ただし、顧客の叔父が代理)  | 金融機関:なし |

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| 番号         | 札幌③  |         |
| 申立年月日      | 2016年2月17日   |         |
| 終了年月日      | 2016年3月18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, 男性, 70代  |         |
| 事案の概要      | 顧客の立場：<br>自分名義の定期預金の証書が手元にあり、その払戻しを求める。証書の裏面の署名と押印については、自分の字と印鑑であると認めるが、お金は受領していない。<br><br>金融機関の立場：<br>当該定期預金は一度書替えた後に解約され、その際、元金と利息を申立人に払い戻した。証書の裏面には、当該定期預金の元金と利息を領収したことを証明する申立人の署名・捺印もある。よって、払戻しには応じられない。 |         |
| 結果         | 不成立  |         |
| 経過・和解の要点   | 申立人が領収した旨の署名・押印のある証書が存在する一方、申立人は絶対におろしていないと主張。現金の授受の有無という根本的な事実には争いがあり、期日を重ねても解決する可能性がないため、不成立となった。  |         |
| 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 |

### 【愛媛弁護士会紛争解決センター】

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 番号         | 愛媛①  |  |
| 申立年月日      | 2015年4月20日   |  |
| 終了年月日      | 2015年10月27日  |  |
| 紛争の種類・金融商品 | 損害賠償請求(貯金)   |  |
| 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：<br>平成26年に父が亡くなった。相続人は申立人とその兄および母の3名。相続手続を経て、本日、亡父名義の定期貯金・普通貯金は申立人の口座に入金された。相続手続に必要とされた戸籍謄本・印鑑証明等の取得に6千円を支出した。この支出は、亡父の生前、父名義の貯金を払出ししていれば必要なかった。相手方の説明不足(※)によるもので、相手方が負担すべきものである。(※)父が入院した時、親戚等から亡くなってからの払出しは大変だと聞いた。相手方の渉外担当者には、払出したいと相談をしたところ、「贈与税がかかる。贈与税と相続税では、相続税の方がスムーズに行き負担も少ない。」と聞いた。申立人はそれを信用し、父名義の貯金の払出しはしなかった。申立人が改めて税務署に確認すると、払出しただけなら贈与にならず、葬式代や墓石の支払い後の額が相続税の対象であるとの回答を受けた。当時、相手方からはそんな話はなかった。 |  |

|           |   |          |
|-----------|---|----------|
|           | <b>金融機関の立場:</b><br>相手方のルールにおいて、戸籍謄本代等は相続人に負担して頂いている。涉外担当者からは以下のとおり聴き取っており、申出に応じることはできない。入院中の父名義の定期貯金の払出相談を受けた。払出資金は祖母の墓石建立等に使用し、資金管理を母名義通帳で行いたいとの趣旨の申出を受けた。母名義の口座への入金は、110万以上は贈与税となり、相続税の方が良い事を説明した。<br>払出しについては、父名義の貯金口座は別の支店にあることから、当該別の支店への問い合わせを勧めた。申出人は当該別の支店の窓口に出向く旨返答した。父名義の貯金の払出しに関する具体的な内容の話はなかった。相手方からもしていない。 |          |
| 結果        | 取下げ   |          |
| 経過・和解の要点  |   |          |
| 審理期間・期日回数 | 審理期間: 193日  | 期日回数: 1回 |
| 代理人       | 顧客: あり  | 金融機関: なし |