

■2016 年度(2016.4-2017.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2015 年 10 月 14 日	
終了年月日	2016 年 4 月 4 日	
紛争の種類・金融商品	預金(払戻請求)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性 2 名	
事案の概要	顧客の立場:	
	預金の一部の所在が不明となり, 金融機関に説明を求めたが回答に納得できず, 申立てに至る。過去の預金通帳(昭和時代からのもの)を調べても預金の所在は不明であり, これに関する金融機関の説明に納得できない。	
	金融機関の立場:	
	記録がある限りで説明を尽くした。記録が存在していないものについては, 消滅時効が完成しており, 払戻請求には応じられない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	あっせんの中で金融機関から一応の説明があったことを理由に取下げに至る。	
審理期間・期日回数	審理期間:174 日	期日回数:4 回
代理人	顧客:1 名につきあり, 他 1 名なし	金融機関:あり

番号	東京②	
申立年月日	2015 年 10 月 16 日	
終了年月日	2016 年 10 月 4 日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	信用組合	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場:	
	2005 年頃, 不動産経営に関する貸金残高約 3 億 5000 万円について, 分割弁済し, 10 年後に一括弁済する旨の合意書を作成し, 融資条件の変更を行った。ただし, この一括弁済の合意は形式的なものでしかなく, 同時に, 10 年後に残債務について貸金取引を継続し, 更に条件を変更	

	<p>する旨の覚書も作成していた。この覚書に従い、10年後に、金利の見直し等について金融機関と協議しようとしたところ、突然一括弁済を請求された。10年前の合意と異なるので、一括弁済請求には応じられない。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>一括弁済を求めたのは、申立人が確定申告書を提出しないなど相手方による債権管理に非協力的だったからである。申立人が協力することを条件とした貸金の継続及び条件変更の協議に応じる用意はある。</p>	
結果	<p>取下げ</p>	
経過・和解の要点	<p>融資条件について協議する中、申立人の不動産物件の任意売却ができ、弁済により債務が消滅したため、取下げに至る。</p>	
審理期間・期日回数	<p>審理期間：355日</p>	<p>期日回数：7回</p>
代理人	<p>顧客：あり</p>	<p>金融機関：あり</p>

番号	<p>東京③</p>	
申立年月日	<p>2016年1月28日</p>	
終了年月日	<p>2016年10月13日</p>	
紛争の種類・金融商品	<p>貸金（抵当権の抹消）</p>	
金融機関	<p>信用金庫及び信用組合</p>	
顧客	<p>株式会社</p>	
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>申立人が所有する不動産に設定されていた相手方の抵当権の抹消請求。抵当権抹消の同意を得て当該不動産を処分し、処分金の一部を相手方に弁済したいが、相手方の同意が得られないため申立てに至る。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>申立人が提案する弁済額は、貸金及び不動産処分予定金額に比して低額に過ぎ、抵当権の抹消には応じられない。また、申立人は、事業継続を条件に抵当権の抹消を求めていたが、実際には廃業することを決定していたようであり、交渉の前提が異なるため、なおさら抵当権の抹消には応じられない。</p>	
結果	<p>和解</p>	
経過・和解の要点	<p>貸金元金と比較すると低額であることに変わりないものの、申立人が返済額を増額して譲歩したことにより、和解。</p>	
審理期間・期日回数	<p>審理期間：260日</p>	<p>期日回数：5回</p>
代理人	<p>顧客：あり</p>	<p>金融機関：信金なし、信組あり</p>

番号	<p>東京④</p>	
申立年月日	<p>2016年3月22日</p>	

終了年月日	2016年7月11日	
紛争の種類・金融商品	資金移動(インターネットを利用した資金移動)	
金融機関	資金移動業者	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 海外居住者にインターネットを通じて鞆を売却し, この売却代金の決済のために相手方の資金移動サービスを利用した。鞆を購入者に発送したにもかかわらず, 後日, 購入者が鞆を受け取っていないと主張し, 売却代金を受領できなかったため, この売却代金相当額の損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 購入者からのクレームに基づき売却代金を支払わなかったもので, 相手方が損害を発生させたものではない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	購入者が商品を受領したか, また, 不正なアカウント使用を理由に当該顧客が保護の対象になるかが問題となったが, これらについて相手方は詳細な調査はせず, 一定の金員を申立人に支払うこととなり和解に至った。	
審理期間・期日回数	審理期間:112日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑤※現地調停(和歌山弁護士会)	
申立年月日	2016年6月16日	
終了年月日	2016年9月23日	
紛争の種類・金融商品	預金, 出資金及び配当金	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 預金, 出資金及び配当金の支払請求。申立人は, 他人名義の預金について, 自己が取引したものとして払戻しを請求。	
	金融機関の立場: 申立人の請求は, 相手方が某金融機関破綻の際に顧客の預金, 出資金及び配当金を承継したとするものであるが, かかる承継の事実は確認できない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	他人名義の預金の有無並びに相手方の事業承継による出資金及び配当金の承継の有無が問題となるが, いずれも事実確認ができず不成立となる。	

審理期間・期日回数	審理期間:100日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑥※現地調停(青森県弁護士会)	
申立年月日	2016年8月8日	
終了年月日	2016年12月22日	
紛争の種類・金融商品	預金(口座情報の開示請求)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	相続に関し, 被相続人名義の預金口座情報の開示を求める。	
	金融機関の立場:	
	相続に関する事実関係がはっきりしないため, 口座情報は開示できない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	開示請求の対象となる預金口座を申立人が相続するかどうか問題になり, この点についてはっきりしなかったものの, 相手方が説明義務を尽くしたとして, 取下げに至る。	
審理期間・期日回数	審理期間:137日	期日回数:2回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	東京⑦※現地調停(秋田県弁護士会)	
申立年月日	2016年9月23日	
終了年月日	2016年11月1日	
紛争の種類・金融商品	投資信託	
金融機関	投資助言・代理業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は, 相手方との間で毎月定額(10万円)の積立投資を開始したが, 相手方が提携していたファンドが業務停止になったため, 積立金の引き出しを申し入れた。しかし, 相手方は, 一部しか返金に応じないため, 残額についても返金を求める。	
	金融機関の立場:	
	相手方は契約を仲介しただけなので, 損害賠償を求められる立場にない。また, この契約は解除されていないため, 損害は発生していない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	主張の隔たりが大きく不成立となった。	
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:なし
-----	-------	---------

番号	東京⑧※現地調停(長野県弁護士会)	
申立年月日	2016年9月28日	
終了年月日	2016年11月24日	
紛争の種類・金融商品	預金(相続預金の払戻し)	
金融機関	農業協同組合(長野県)	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 共同で相続した預金について相続人間で協議して分割したいと考えていたところ, 既に相続人のうち1名がその法定相続分について払戻しを受けており, 協議ができなくなった。かかる払戻しの相当性について説明を求める。	
	金融機関の立場: 本件預金については, 家庭裁判所において, 判例(最高裁判所昭和29年4月8日判決)に従い, 法律上当然に相続分に応じて分割して相続され, 遺産分割の対象とはならない旨の審判がなされていたものである。従って, 相手方が共同相続人の一人の要求に従いその法定相続分を支払ったことは相当である。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人は, 代理人なく遺産分割調停を申し立て, その後, 審判を受けたようであり, 審判の結果について正確に理解していなかった。さらに, 相手方からの払戻しに関する説明も納得できるようなものではなく, 申立てに至ったようであった。あっせんの場合において, 相手方が昭和29年最判に従わざるを得ないことなどをあっせん人から説明すると, 昭和29年最判の結論には納得しなかったものの, 相手方の払戻しには問題がないと考えるに至り, 取下げに至った。ちなみに, 昭和29年最判は, 平成28年12月19日付け最高裁判所大法廷決定により変更され, 預金も遺産分割協議の対象となった。	
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:あり

番号	東京⑨※現地調停(千葉県弁護士会)	
申立年月日	2016年9月30日	
終了年月日	2016年11月8日	
紛争の種類・金融商品	預金	
金融機関	労働金庫	

顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 定期預金を作成するため相手方窓口で端数を預け, これを一旦確認後, 別途帯封した現金を渡したところ, 総額では預金申入れ相当額に対し1万円不足していると言われた。この不足に関する相手方の説明に納得できなかったので, 更なる説明を求める。	
	金融機関の立場: 端数については窓口で確認したが, 帯封された現金についての確認は後方の出納機で確認した。この機械による確認で不足が判明したものである。申立人の申出に基づき, 出納機メーカーによる調査, 当日のビデオ映像の検証, 現金勘定の一致などの調査を尽くした結果, 1万円は当初から不足していたものと判断した。かかる点について, 既に申立人には説明済みである。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	上記相手方の立場を主張した答弁書を申立人に送付したところ, 第1回期日開催前に申立人が取り下げた。	
審理期間・期日回数	審理期間:40日	期日回数:0回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京⑩※現地調停(岩手県弁護士会)	
申立年月日	2016年10月1日	
終了年月日	2017年1月12日	
紛争の種類・金融商品	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: 約30年前, 親類を主債務者, 申立人を連帯保証人とする貸金の契約を相手方との間で行った。この貸金は, 申立人の別の債務の弁済に充当される予定であったが(実際の主債務者は申立人で, 親類は名義を貸したのみと主張), 主債務者である親類がこれを当該別の債務の弁済に充当しなかったことにより, 申立人には, 別の債務及び相手方に対する保証債務が併存することになった。主債務者である親類との間で訴訟をしたが解決できなかった。主債務者である親類が約束どおりに相手方からの貸金で当該別の債務を弁済しなかったことについて, 相手方に責任があるので, これに関する損害の賠償を請求したい。	
	金融機関の立場:	

	貸金が、申立人の別の債務弁済のためであったことは確認していない。また、約 30 年前の貸金に関するもので記録も限られる。調査を尽くしたが、申立人の主張を裏付けるものは見付からず、対応できない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	あっせん人から相手方での更なる調査や協議が困難であることを申立人に説明したところ、申立人は状況を理解し、不成立で終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：104 日	期日回数：2 回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑪※現地調停（釧路弁護士会）	
申立年月日	2016 年 11 月 1 日	
終了年月日	2017 年 1 月 13 日	
紛争の種類・金融商品	融資約束反故に関する損害賠償請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場：	
	アパート建設資金の融資について相談したところ、相手方担当者の態度は融資が確実と思わせるものであったので、手付金を支払った。その後、相手方から融資を断られ、アパート建設を断念せざるを得ず、手付金相当額の損害が発生したので、その賠償を求める。	
	金融機関の立場：	
	融資を約束した事実はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	事実主張に隔たりがあり、第 1 回期日で不調となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：74 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	2016 年 6 月 8 日	
終了年月日	2016 年 7 月 20 日	
紛争の種類・金融商品	預金口座からの不正送金による被害補償請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場：	

	<p>申立人が運営する事業に関し、相手方に開設した預金口座から、インターネットバンキングを介して、3回にわたり合計約500万円が不正送金された。本件は、相手方が定める預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の補償要件を満たしているため、同基準に従い補償を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>相手方のWebサービス利用規約によれば、利用者から利用停止の届出がなされる前の送金については、相手方は免責される。また、申立人が主張する補償要件・基準は個人顧客向けのものであり、事業者である申立人には適用されない。本件は補償対象外である。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の見解の差が大きく、不成立となった。	
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：あり	金融機関：あり

番号	第一東京②※現地調停(熊本県弁護士会)	
申立年月日	2016年7月11日	
終了年月日	2016年9月26日	
紛争の種類・金融商品	火災共済に関する説明義務違反による損害賠償請求	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>申立人は、相手方との間で金銭消費貸借契約を締結し、包括質権火災共済に加入した。その後、申立人の所有する家屋は台風により被害を受けたため、申立人は、相手方に対し、上記火災共済による保険金の支払を請求したところ、本件火災共済は火災被害のみを対象としており、風災については見舞金しか出ないといわれた。相手方は、説明義務を怠っていたため、家屋修繕費用(約100万円)と見舞金の差額を損害賠償として請求する。</p>	
	金融機関の立場：	
	相手方は、申立人に必要な説明を行っており、申立人は、火災共済契約の当事者として、自ら契約内容を確認すべきであった。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は申立人に対し不快の念を抱かせたことを謝罪し、解決金10万円を支払う。	
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：なし

番号	第一東京③※現地調停(栃木県弁護士会)	
申立年月日	2016年3月3日	
終了年月日	2016年3月27日	
紛争の種類・金融商品	団体信用生命保険に関する損害賠償請求	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	<p>申立人の夫(契約者)は, 住宅ローンを相手方に借り換え, 申立外生命保険会社が提供する団体信用生命保険に加入した。その後, 契約者は重度の障害を負い, 高度障害認定による保険金の支払を請求した。相手方が, 申立人の子(申立人代理人)に対して保険金が支払われる見込みであり, 住宅ローンの完済手続をとる旨の連絡をしたため, 申立人は, 夫の介護に専念すべく, 勤務先に退職を申し出た。ところが, その後, 相手方から保険金を支払えないとの連絡があった。これを受けて申立人は退職の申出を撤回したが, 職場での人間関係が悪化するなどしたことから, やむを得ず退職する意向である。定年までの収入相当(約2000万円)の損害賠償を請求する。</p>	
	金融機関の立場:	
	(相手方から答弁書が提出される前に取り下げられたため, 相手方の立場は表明されていない。)	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第三者機関による再調査の結果, 申立外生命保険会社から保険金が支払われることとなり, 期日調整段階で取り下げられた。	
審理期間・期日回数	審理期間:25日	期日回数:0回
代理人	顧客:なし(ただし, 顧客の子が代理)	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	2016年7月19日	
終了年月日	2017年3月29日	
紛争の種類・金融商品	預金払戻しに関するトラブル	
金融機関	大手金融機関	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場:	

	<p>亡くなった高齢の親類の預金 1500 万円超がある日一度に引き出されている。親類は、通帳上記録されている払戻日には入院しており、親類が 1 人で同額の預金を引き出したとは考えられない。また、相手方から受領した書類に書かれている筆跡等については偽造の疑いをもっている。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>本件預金払戻手続は適切かつ正当に行われている。記録に基づけば、預金契約者本人が払戻しを行ったと考えられる。また、当時の預金払戻手続上、本人確認義務を尽くしている。したがって、申立てには応じられない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の言い分を丁寧に聴いたが、成立の見込みなし。	
審理期間・期日回数	審理期間：254 日	期日回数：3 回
代理人	顧客：あり(申立時はなし)	金融機関：あり

番号	第二東京②	
申立年月日	2017 年 1 月 24 日	
終了年月日	2017 年 3 月 14 日	
紛争の種類・金融商品	投資顧問契約に関する会費返還請求	
金融機関	投資顧問業者	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>投資顧問契約として半年間の会費約 15 万円を支払い、レポートの提出や電話連絡による情報提供を受けたが、いずれも小幅に上下するに留まる銘柄や値下がりがりした銘柄となっている。相手方には会費に見合った情報提供能力がない。相手方に会費の返金を求めたが返金対応をしてもらえなかった。改めて、会費の返還を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>契約締結前に必要な書類は渡した上で、投資顧問契約を締結している。その上で、申立人の意向に沿って、買い推奨の銘柄を伝えたほか、月に二度以上電話での情報提供等を行っており、投資顧問業としての義務は果たしている。また、クーリングオフ期間は既に過ぎている。したがって、返金には応じられない。</p>	
	<p>結果</p> <p>和解</p>	
経過・和解の要点	約 5 万円の返金で和解。	
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

【神奈川県弁護士会紛争解決センター】

番号	神奈川県①	
申立年月日	2016年2月3日	
終了年月日	2016年6月2日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等	
金融機関	大手金融機関	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	被相続人生存時からの預金等に関わる損害が発生したことへの損害賠償と謝罪を求める。	
事案の概要	金融機関の立場:	
	法定相続人に対する暦年贈与を教示し, かつ, 法定相続人名義の預金口座を開設し, 死亡時に預金を受け入れていたが, 預金の実質上の支配を被相続人がしていたため, 払戻しを否定されたものである。この点は, 相手方の関知するところではない。その余の点については, 事実誤認や顧客として受けられるサービスについての誤解がある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立書は本人作成のものであったので, あっせん人が相手方に対する求釈明を行い, 回答を得た。これに基づき申立人の疑問点を解決しようと試み, 一定の効果はあったが, 顧客としての全幅の信頼を裏切られたという申立人の気持ちが強いことや, 相手方が謝罪文等の提出はできないと断ったため不成立となった。	
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

【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	2016年6月27日	
終了年月日	2016年12月12日	
紛争の種類・金融商品	貯金	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場:	
	残高証明書を発行した遺産分割協議前の相続貯金について, 法定相続分に応じた支払を求める。	
事案の概要	金融機関の立場:	

	申立人の要求は、形式的には法定相続分に応じた貯金の払戻しであるが、主目的は別のところにある。申立人において必要な書類の提出があり、相続関係を確定することができれば、貯金の払戻しに応じる。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張に隔たりが大きく、和解成立が困難であったため終了した。	
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：なし	金融機関：あり

【群馬弁護士会紛争解決センター】

番号	群馬①	
申立年月日	2016年6月10日	
終了年月日	2016年9月28日	
紛争の種類・金融商品	定期貯金	
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： 領収欄に署名（記名）・押印のない定期貯金証書が手元にあるところ、解約・払戻しを受けた記憶はなく、相手方に対して解約・払戻しをした証拠の提示を何度求めても提示されないで、証書記載の定期貯金の支払を求める。	
	金融機関の立場： 定期貯金は、解約・支払済みである。解約書類は保管期限を過ぎ処分済みであるが、マイクロフィッシュの記録からすると、解約済みであることが分かる。	
結果	和解	
経過・和解の要点	第1回期日において、相手方が、マイクロフィッシュの記録等それまで申立人に示していなかった関係書類の整理ができたとして持参した。あっせん人が確認・整理したところ、証拠上は解約・払戻し済みであろうと推測されることが判明した。また、相手方の説明から、相手方の商品内容変更に伴う証書切り替えがあり、払戻し時に証書の回収を失念したことが、申立人の手元に領収欄未記入の証書が残った原因であることも判明した。これを受けて、相手方が手続の誤りを謝罪し、一定の謝罪の品を渡すことで、期日において概ね合意した。申立人が高齢かつ遠方在住であったため、具体的な謝罪の方法を当事者間で調整した後、和解契約書を郵送でやり取りして、解決し、相手方が手続についての謝罪と若干の解決金を支払うことを主たる内容とする和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：111日	期日回数：1回

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

【新潟県弁護士会示談あっせんセンター】

番号	新潟①	
申立年月日	2017年1月17日	
終了年月日	2017年3月29日	
紛争の種類・金融商品	繰上返済による保証料返還	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 繰上返済時に, 先払いしていた保証金残金から, 解約保証料を回収されたが, 相手方から事前に何の説明もなく, 約款も受け取っていない。	
	金融機関の立場: 約款に基づき, 途中解約の場合の解約保証料として25%を回収した。解約保証料については, 約款に記載しているとともに, 説明を行っている。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	和解条件が折り合わず, 不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:72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	2016年7月5日	
終了年月日	2016年10月17日	
紛争の種類・金融商品	預金払戻請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場: 申立人名義の定期預金証書(数十万円, 預金がされたのは40年以上前)が手元にあるため, 払戻しを求める。	
	金融機関の立場: たまたま証書が残っていたにすぎず, 既に払戻し済みと考える。コンピュータ上もデータは残っていない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	仮に裁判になれば, 消滅時効の援用により申立人が敗訴する可能性が高い事案であり, 諸般の事情を考慮し, 相手方は申立人に対し, 当該定	

	期預金証書に記載された残高の2分の1を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:105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②	
申立年月日	2015年11月30日	
終了年月日	2016年5月13日	
紛争の種類・金融商品	保証債務不存在確認	
金融機関	株式会社	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場: 申立人は、申立人の兄弟が借入れを行う際に、申立外銀行から、形だけ保証人となってほしいとの説明を受けたため、数億円の連帯保証契約を締結したものであり、同契約は無効であると考える。	
	金融機関の立場: 相手方としては、「形だけ保証人となってほしいとの説明を受けたため連帯保証契約を締結したのであって、同契約は無効である」とする申立人の主張は了承できない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	申立人の経済状況を考慮し、申立人は相手方に対し、債務の一部である数百万円を返済することで和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:166日	期日回数:4回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

【京都弁護士会 紛争解決センター】

番号	京都①	
申立年月日	2016年6月28日	
終了年月日	2017年3月14日	
紛争の種類・金融商品	預金契約の解約及び払戻し請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	相続人である個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	相続人である申立人が被相続人の預金の払戻し(合計約2000万円)を請求した事件。被相続人が仮名預金を行っており、名義人との同一性が争点となった。被相続人は、本件預金に関する通帳を全て所持しており、	

	<p>印章についても多数所持していた。これらは、相続人である申立人が遺品整理の中で見つけた。本件預金は、被相続人が亡くなってからの取引はなく、同人以外の預金である可能性は考え難いこと、被相続人は亡くなるまでずっと一人暮らしであり、被相続人が亡くなってから本件預金について何らかの権利主張をしてきた者はいないこと、被相続人にとっては預金することが一種の道楽であり、相手方以外の金融機関に対しても多数の仮名預金をしていたこと(それらは、被相続人の仮名預金であったことが認められて払戻しされていること)などの主張・立証がなされた。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>申立人から根拠として示された事情については、その真偽すら確認できない。本件預金は、名義はもちろん、届出住所や生年月日も被相続人とは異なるところ、なぜそのような名義等を被相続人が使用していたのかなど、被相続人が本件預金の権利者であることの合理的な説明が不十分であり、真偽不明である。よって、払戻しに応じることはできない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>申立人から仮名預金であることの主張・立証があり、相手方からは否認するとの主張があった。申立人が、被相続人が所持していた印章を持っており、その印影と届出の印影が照合されたこと等から同一性が推認されたため、あっせん人から特別調停案を提示した。申立人はこれを受諾したが、相手方は受諾せず、訴訟を提起したため、不成立となった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：260日	期日回数：7回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	京都②
申立年月日	2016年7月20日
終了年月日	2016年9月9日
紛争の種類・金融商品	損害賠償等請求(投資信託等)
金融機関	証券会社
顧客	個人, 男性(70代後半)
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>申立人が相手方の提供する金融商品を購入した結果、約300万円の損害が発生したことに対し、損害賠償を請求した事案。申立人は高齢であり、物忘れにより通院をしている状態であるため、子が代理人となった。申立人は、損害発生時に商品内容やリスク等について理解していなかった。申立人は、①契約時に説明義務違反があった(証券会社の担当者は商品内容やリスク等について十分に説明を行わなかった)、②必ず儲かる等、断定的判断の提供を行った、③適合性の原則に違反した行為があつ</p>

	た(他の銀行の預金を解約させて、リスクが大きく複雑な商品を買わせたと主張した。	
	金融機関の立場：	
	申立人が主張する事実はない。契約の際には、商品内容やリスク等について説明し、申立人がきちんと理解しているか確認した上で、署名・押印済みの確認書を受領している。断定的判断の提供・適合性の原則違反については、申立人がどの取引について主張しているか不明であるが、必ず儲かる取引は存在しないのであり、長年の投資経験がある申立人がそのような言葉を信じたというのは不自然である。申立人は加齢による判断力低下も主張しているが、申立書添付の脳神経外科及び神経内科の書類を確認しても、医学的に申立人の投資判断能力の欠如を示す情報は見られない。説明義務違反及び適合性原則違反が認められない以上、不法行為は存在せず、金銭的解決を図ることはできない(金銭を支払うことは、金融商品取引法第39条で禁止されている損失補てんの禁止に該当しかねない)。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	適合性原則違反、断定的判断の提供等については決定的な証拠がなく、相手方としては、金銭的解決はできないとの意向であり、申立人には金銭的解決以外を求める意向がなかったため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：52日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし(ただし、顧客の子が代理)	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11月20日
終了年月日	2016年5月16日
紛争の種類・金融商品	預金取引に関する書類等の開示請求
金融機関	農業協同組合
顧客	個人，女性
事案の概要	顧客の立場： 数回に分けて定期預金を行ったが、実際に預金した額と通帳上の額が大きく異なる(数千万円)。取引の際に交わした書類の開示と防犯カメラの

	映像提供及び差額の返還を求める。	
	金融機関の立場：	
	申立人は預金の受入申込みと解約申込手続を繰り返し行っており、申立人の誤解である。話し合いには応じる。	
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、終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：179日	期日回数：3回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	兵庫県②	
申立年月日	2016年4月12日	
終了年月日	2016年9月8日	
紛争の種類・金融商品	連帯保証債務不存在確認及び不当利得返還請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人の父が交わした金銭消費貸借契約やカードローンについて、知らないうちに連帯保証人となっていた。相手方に対する債務不存在確認とこれまで返済した金銭の返還を求める。	
	金融機関の立場：	
	話し合いには応じる。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	証拠や資料が不十分であり、和解成立の見込みがないため終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：150日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【愛知県弁護士会紛争解決センター】

番号	愛知県①	
申立年月日	2016年8月29日	
終了年月日	2016年11月4日	
紛争の種類・金融商品	出金伝票開示等請求(貯金)	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場：	

	<p>申立人の亡父の相続に伴う手続に関して、亡父名義の貯金からの出金伝票 7 枚の開示を拒まれたため、その開示を求めるとともに、亡父が祖父から相続した貯金 100 万円余りの支払を請求する。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>出金伝票の開示については、使用目的と、同目的との関係において出金伝票の開示が必要である理由が明らかにされ、開示の必要性及び合理性が認められる場合には、開示を行う予定である。</p> <p>相続手続については、亡父名義の口座は全て解約払戻し済みである。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人が求めていた書類については、相手方から提出された。その他の事項については、申立人の意向を確認の上、終了宣言を行い、終了した。	
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：あり

番号	愛知県②	
申立年月日	2016 年 10 月 25 日	
終了年月日	2017 年 3 月 23 日	
紛争の種類・金融商品	掛込金返還請求(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：	
	解約済みとなっていない故人の定期積金通帳が見付かったことから、掛込金支払請求をしたところ、相手方は通帳紛失により通帳無しで解約した旨主張しているが、対応に疑問があり、掛込金 3 万円の支払を求める。	
	金融機関の立場：	
	故人が定期積金通帳を紛失した(と思われた)ため、所定の手続により通帳を再発行した直後に解約、若しくは最終回まで掛込みをして、満期時に現金で受け取ったと考えられるため、払出しには応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	期日を 3 回開催したが、和解成立の見込みがなく不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：150 日	期日回数：3 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	2016 年 9 月 29 日	
終了年月日	2016 年 12 月 16 日	

紛争の種類・金融商品	情報漏洩による損害賠償請求(預金)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方の顧客情報漏洩により不正出金が行なわれたため, 慰謝料等金 100 万円の支払を請求する。また, 再発防止策は具体的な説明がなく誠意が感じられない。	
	金融機関の立場: 申立人の実費相当額(数万円)の支払には応じる用意がある。また, 申立人において, 本件不正出金への対応のために有給休暇を取得したなどの事情がある場合は, 疎明資料の提出があれば支払を検討する用意はある。ただし, 弁護士への相談料等の請求には応じられない。 再発防止策については, 本あっせんの主張書面により説明を加えた。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は, 解決金は被害者一律としているため, 個々に増額することはできないと主張していたが, 申立人との面談時間分の相談料に相当する金数万円の支払に応じる内容で和解が成立した。 また和解条項には, 相手方が再発防止のための諸対策を継続的に実施する旨の文言が追加された。	
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: なし	金融機関: あり

番号	愛知県④	
申立年月日	2016 年 11 月 16 日	
終了年月日	2017 年 1 月 13 日	
紛争の種類・金融商品	不当利得返還請求(住宅ローン)	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方が住宅ローンの適用金利を一方的に変更したため, 利息の過払いによる損害が生じた。損害相当額の金銭の支払を請求する。	
	金融機関の立場: 金利の変更契約が締結されており, 契約を一方的に変更した事実はなく, 過払利息及び損害も発生させていない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が一致せず, 和解成立の見込みがないため, 第 2 回期日で不成立となった。	

審理期間・期日回数	審理期間：59日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：職員

【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	2016年10月19日	
終了年月日	2017年1月18日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等(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： 申立人及び申立人の家族(妻・子)名義の定期貯金を義母が解約したことについて、相手方が貯金名義人の意思確認を行わず対応したことは善管注意義務を怠ったと言える。貯金額面と同額の1200万円の支払を求める。	
	金融機関の立場： 30年以上前に解約手続がなされており、帳票保存期限(10年)を経過しているため、解約時の伝票は廃棄済みである。解約手続は、署名及び届出印を押捺することにより行われる。所定の手続により解約されたものと考えるのが相当である。申立人の申立を全く認めない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人は、支払額600万円での和解、謝罪文書交付による和解を提示した。相手方はいずれの請求も応じられないと主張し、和解成立の見込みがないため終了した。	
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

【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	2017年2月2日	
終了年月日	2017年3月22日	
紛争の種類・金融商品	個人情報情報の漏洩	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人の弟の妻(元相手方職員)が申立人の母の貯金残高を知ってい	

	<p>る。また、弟の妻が現職員から情報を入手したと思い相手方を訪れたことを、申立人が伝えていないにもかかわらず、弟が知っていた。相手方職員が弟に情報を漏らしているのではないか。また、相続問題が悪化したので、不法行為に当たるのではないか。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>申出人の母の定期貯金にかかる残高情報の漏洩はない。申出人が相手方を訪問したことを弟が知っているのは、個人情報の漏洩に当たらない。</p>	
結果	<p>不成立</p>	
経過・和解の要点	<p>事実関係の認識の違いが埋められないほど対立していたため、和解が成立しなかった。</p>	
審理期間・期日回数	<p>審理期間：49日</p>	<p>期日回数：1回</p>
代理人	<p>顧客：なし</p>	<p>金融機関：あり</p>

【広島弁護士会仲裁センター】

番号	<p>広島①</p>	
申立年月日	<p>2016年7月6日</p>	
終了年月日	<p>2017年2月1日</p>	
紛争の種類・金融商品	<p>「問題のある定期貯金の推奨はしない」という旨の誓約書の請求</p>	
金融機関	<p>農業協同組合</p>	
顧客	<p>個人，男性</p>	
事案の概要	<p>顧客の立場：</p>	
	<p>申立人及びその家族に対する「過去の問題のある定期貯金の推奨」にかかる経緯の全てを明らかにし、その事実を認めるとともに、「今後このような問題のある定期貯金の推奨はしない」という旨の「誓約書」の提出を請求する。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>申立人が主張するような不適切な勧誘事実はなく、「誓約書」の提出はしない。</p>	
結果	<p>不成立</p>	
経過・和解の要点	<p>申立人の主張に対し、相手方は謝罪すべき理由はないと主張し、折り合う余地は全くなかった。</p>	
審理期間・期日回数	<p>審理期間：211日</p>	<p>期日回数：1回</p>
代理人	<p>顧客：なし</p>	<p>金融機関：なし</p>

番号	<p>広島②</p>	
申立年月日	<p>2016年8月6日</p>	
終了年月日	<p>2016年11月14日</p>	

紛争の種類・金融商品	解約した定期貯金の返還	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立外銀行に満期となる定期貯金があったので、引き出して相手方へ持参し共済に加入した。ところが、相手方に貯金していた定期貯金を解約して共済に加入していたことが判明した。解約となった定期貯金を返してほしい。	
	金融機関の立場: 申立人は現金を持参して共済に加入したと主張しているが、現金を預かった事実はない。相手方に貯金している定期貯金を解約して共済の加入処理を行ったものである。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	銀行の取引履歴を調査したところ、申立人の誤解であったことが判明し、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:101日	期日回数:3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	2016年2月9日	
終了年月日	2016年4月11日	
紛争の種類・金融商品	生命保険契約に関する説明請求	
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: 加入している保険契約(脳梗塞で倒れた後に加入したことになっているもの)や支払済みの保険料の金額に争いがある。保険契約の加入経緯や保険料の支払状況について、相手方の説明を求めたい。	
	金融機関の立場: 応諾しない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	期日を2回開催したものの、相手方は出席しなかった。相手方の提携先に対しても利害関係人として参加を要請したが、不参加であった。	
審理期間・期日回数	審理期間:63日	期日回数:2回
代理人	顧客:あり	金融機関:なし

番号	岡山②	
申立年月日	2016年7月28日	
終了年月日	2016年8月18日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン締結時の説明義務違反に基づく損害賠償請求	
金融機関	大手金融機関, 銀行	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	銀行取次ぎで大手金融機関の住宅ローンに申し込み, 団体信用生命保険にも加入したが, 団体信用生命保険の保証期間が住宅ローンの返済期間よりも先に終了することについて説明を受けていなかった。 団体信用生命保険の保証期間が先に終了したため, ローンの借換えや民間保険への加入等, かなりの損害が発生した。	
	金融機関の立場:	
	応諾しない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方が応諾しなかったため, 第1回期日開催に至らず終了した。	
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	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	2016年3月16日	
終了年月日	2016年4月21日	
紛争の種類・金融商品	取引状況確認請求(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:	
	取引した覚えがないにもかかわらず, 申立人の通帳から複数回にわたり払戻しがされている。カードを再発行した際に担当者に渡した古いカードで, 不正に引き出されたのではないか。経緯について説明を求めたい。	
	金融機関の立場:	
	システム上, カード再発行時に古いカードは使用不可となるため, 申立人が主張している不正利用はない。また関連事実として, その他の各種手続について, 申立人が失念して説明を求めることがあり, 署名いただいた書類等を提示し納得いただいている経緯がある。	
結果	和解	

経過・和解の要点	事務手続上の不備があった部分については、相手方から謝罪をした上で、経緯についても納得を得て和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間:37日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし