

■2017年度(2017.4-2018.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2016年4月18日	
終了年月日	2017年6月23日	
紛争の種類・金融商品	海外投資信託(ファンド)	
金融機関	投資助言業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 2009年8月, ファンドに加入したが数百万円以上の損害が発生した上, 2015年10月, 為替の下落等を想定してファンドの切替えを早急に行うよう指示したが, 12月下旬になっても対応されず, 数十万円の損害が発生した。当初のファンド加入にあたり相手方の有利誤認行為があり, また, 切替え遅延にも相手方に責任があるので, これらの損害の賠償を求める。</p> <p>金融機関の立場: 相手方は, 申立人と海外の投資ファンドの契約取り次ぎをただけで, 契約当事者ではない。また, 申立人に対し, 必要な説明もしており, 過失もない。もっとも, 紛争解決は希望するので, 迷惑料のようなものなら支払う用意がある。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は, 申立人に対し, 約3万円の解決金を支払う。投資顧問契約は合意解除とし, 申立人側で未払いとなっていた投資助言料について相手方は免除する。	
審理期間・期日回数	432日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京②	
申立年月日	2017年1月18日	
終了年月日	2017年4月6日	
紛争の種類・金融商品	クレジットカード盗難への不適切な対応	
金融機関	クレジットカード会社	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: ロシアでクレジットカードの盗難被害に遭い, クレジットカード会社に連絡したものの, 同社が被害拡大防止措置を取らなかったため, 盗まれたクレジットカードを不正使用され, 約30万円の損害が発生した。</p> <p>金融機関の立場: ①クレジットカード盗難時は速やかに連絡すること, ②連絡及び利用停止措置以前のカード利用は顧客の負担となることを規約において告知している。申立人が主張する損害は, 連絡遅滞により生じた利用停止措置以前のカード利用による損害と考えるので, 損害額相当を申立人に支払う意思はない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	解決金として損害額の半額に当たる約15万円を支払うことで合意した。	
審理期間・期日回数	79日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京③	
申立年月日	2017年2月23日	
終了年月日	2017年5月18日	
紛争の種類・金融商品	融資(被保証債務の不存在確認)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	

	連帯保証人として信用金庫に支払をしてきたのに物件が債権回収機構に渡ることとなった。4500万円の支払と物件の返還を求めたい。また、借入金の明細が分からないので教えてほしい。	
	金融機関の立場： 申立人の苦情内容及び釈明事項について、貸付契約書など書類を提示し、事実を明らかにしたい。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人、相手方から事情を聴取した上で、申立人に合意可能か打診するも合意する意向でないことが確認でき、不成立となった。後日、申立人からあっせん人に対して、申立人は納得していないもののあっせん手続に対して感謝している旨の手紙が届いた。	
審理期間・期日回数	85日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京④	
申立年月日	2017年6月19日	
終了年月日	2017年11月28日	
紛争の種類・金融商品	融資(連帯保証債務不存在の確認)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、自己が代表取締役を務めていた会社の融資金の連帯保証人であったが、相手方との間で、連帯保証債務について元本に限定する旨合意した。従って、元本以外の部分について連帯保証債務の不存在の確認を求める。  金融機関の立場： 申立人が主張する合意など存在しない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	不動産担保を代わりに差し入れることで和解することを検討したものの、当該不動産の評価額について主張に開きがあり、和解に至らなかった。	
審理期間・期日回数	163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	2017年7月6日	
終了年月日	2017年11月30日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨口座への不正アクセス及び不正送金	
金融機関	仮想通貨交換業者	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人が相手方に有していた口座に不正なアクセスがあり、不正送金により当該口座の仮想通貨全てが喪失した。不正アクセスの原因は相手方にあると考えるので、紛失した仮想通貨又はその相当額の賠償を求める。  金融機関の立場： 相手方においては、不正アクセスを防止するため認証アプリによる2段階認証を可能としており、かかる対応をしている相手方に過失はない。申立人口座への不正アクセスは、申立人がメールアドレス及びパスワード等を盗まれたことによつて発生したものと考えられる。	
結果	和解	
経過・和解の要点	過失の存否は双方に不明であるものの、相手方が申立人に対し一定の金額を紛争解決料名目で支払うことで和解となった。	
審理期間・期日回数	148日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑥ ※移管調停(岡山弁護士会)	
申立年月日	2017年7月10日	
終了年月日	2017年8月22日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン(払う必要が無かった利息の返還請求)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 住宅金融公庫のローン返済期間の繰上げと一括返済を相手方に申し入れた が、相手方は無断で返済期限を延長した。利息を約14万円多く払わなければ ならなくなったので、過払い金として返還を求める。</p> <p>金融機関の立場: 申立人から返済期限の繰上げ及び一括返済の申入れがなされた事実は確認 できない。利息の支払は約定どおりの支払であり、請求に応じることはできな い。</p>	
結果	移管調停(移管後不成立, 岡山①)	
経過・和解の要点	岡山弁護士会に移管。	
審理期間・期日回数	44日	期日回数:0回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑦	
申立年月日	2017年8月3日	
終了年月日	2018年1月10日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求(仮想通貨)	
金融機関	仮想通貨交換業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 仮想通貨の売買契約により取得したはずの2300万円余りの金員が支払われ ないことは債務不履行であり損害の賠償を求める。相手方の行ったロールバ ック措置(異常な事象が発生した場合に当該事象発生前の状態へ戻す措置)に ついては、そもそもそれを行うことができる旨を定めた利用規約が無効である ため、本件のロールバック措置も無効である。</p> <p>金融機関の立場: 本件で申立人が有効に成立したと主張する売買契約は、利用規約に定められ たロールバック措置により取り消されており、ロールバック措置によっては何ら の損害も発生しない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	主な争点はロールバック措置の有効性、ひいては当該措置が可能である旨の 規約の有効性であったが、相手方側に一定の理解を得て和解に至る。	
審理期間・期日回数	161日	期日回数:3回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	東京⑧	
申立年月日	2017年9月5日	
終了年月日	2018年3月8日	
紛争の種類・金融商品	不当利得返還請求	
金融機関	投資助言・代理業者	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 当初、2017年1月から2018年7月までの投資顧問契約を100万円で締結した。 この期間中に、追加の投資顧問契約を重ねて締結するように強要され、合計 50万円で契約を締結した。リスクなどの説明が不十分であり、管理も杜撰で あった。重複した50万円のクレジットカード決済について取消しをし、返還を求 める。</p> <p>金融機関の立場:</p>	

	申立人と相手方との関係は良好であり、電話連絡等必要な意思疎通は行っていた。50万円のうち、30万円はクレジットカード会社を通じて返金が済んでいる。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方において30万円を超えての返還は応じることができないとして不調となった。	
審理期間・期日回数	185日	期日回数:5回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京⑨	
申立年月日	2017年9月6日	
終了年月日	2017年10月26日	
紛争の種類・金融商品	定期積金	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 親の定期積金について問い合わせたところ、解約済みであると言われたが、その際に持参した書類の返却がなされていない。解約手続に不審な点が多いため、解約金を請求したい。</p> <p>金融機関の立場: 申立人持参の定期積金は、正当な手続で解約処理が済んでいる。履歴のデータを渡しているが、申立人は納得していない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	解約済みの定期積金に関する書類の所在が不明となり、申立人及び相手方の主張の食い違いは解消されなかった。	
審理期間・期日回数	51日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京⑩	
申立年月日	2017年9月8日	
終了年月日	2018年1月11日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン(利息の返還)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	<p>顧客の立場: 申立人が2004年に失業して以降、住宅ローンの一本化(借換え)及び条件変更(ボーナス払いをなくす、返済期限を延長する)を複数回にわたり申し入れたが、受け入れてもらえなかった。しかし、2011年に他の金融機関のアドバイスをを受けて再度交渉したところ、条件変更等を受け入れられた。2011年まで条件変更等が受け入れられなかったのは、相手方の対応に問題があったためであり、7年間に支払った利息の返還を求める。</p> <p>金融機関の立場: 相手方は、申立人が借換えの条件を満たさなかったため、条件変更等に応じなかったものであり、何らかの責任を負うものではない。また、金融機関は、金利の変更等について提案する義務があるものでもない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人の不満が大きく、歩み寄りの余地がなく不成立となった。	
審理期間・期日回数	126日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑪	
申立年月日	2017年11月13日	
終了年月日	2018年3月15日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨売買	
金融機関	仮想通貨交換業者	
顧客	個人, 男性	

事案の概要	顧客の立場： 相手方の口座を通じて仮想通貨売買取引をしようとしたところ、相手方のシステムエラー及び人為的ミスにより本人確認コードを入手できなかったため取引ができず、機会損失を被った。この機会損失による損害約300万円の賠償を求める。	
	金融機関の立場： 申立人が主張するシステムエラー及び人為的ミスは存在しない。取引に当たり本人確認コードが必要なことは資金決済法上の要請であり、これがない場合取引できないことはメール及びウェブ上で告知しており、相手方に責任はない。仮に、本人確認コード発送に若干の遅れがあったとしても、口座利用規約における免責規定により免責されるはずである。	
結果	和解	
経過・和解の要点	申立人の本人確認コード未受領の原因は、相手方のシステムエラー及び人為的ミスによるものでないことが期日において双方で確認できたため、紛争を最終的に解決する旨の和解契約を締結した。 なお、相手方金融機関は、自社が申立人顧客からの問合せメールに回答しなかったこと等により取引ができない期間が長引いたといえる事実があったことに鑑み、申立人に対し仮想通貨取引に関する参考書籍をお詫びとして提供するなど和解に向けて積極的であった。	
審理期間・期日回数	123	期日回数:3
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京⑫	
申立年月日	2017年12月12日	
終了年月日	2018年3月29日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 総支払額が安くなるとの説明で、住宅ローンの借換えの勧誘を受けた。断り続けていたが、しつこく勧誘を受けたため、借換えを行った。しかし、実際に借換えに伴う残金の一括払いをしようとしたところ、説明よりも約80万円多く支払わなければならなくなった。	
	金融機関の立場： 勧誘した従業員が既存のローン残額を誤って認識していたため、説明が誤ったものとなったことは認める。ただし、同金員は、本来的には顧客が支払うべき債務であり、顧客に損失が発生したわけではない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	誤った説明に基づき借換えを実施させたことを踏まえ、追加支出分として8万円を相手方が支払うことで和解が成立した。	
審理期間・期日回数	108日	期日回数:3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(山梨県弁護士会)	
申立年月日	2017年3月31日	
終了年月日	2017年12月25日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 顧客は昭和62年2月に、金融機関に勤める親族から依頼を受けて1300万円を金融機関の顧客名義の口座に入金した。平成26年に顧客の義理の母の死亡に伴い、遺産等の整理とあわせて、金融機関への顧客の預金預入状況を確認したところ、1300万円が所在不明となった。金融機関は払戻請求に応じるべきである。	

	<b>金融機関の立場:</b> 1300万円は顧客と顧客の妻の口座に書き換えられ最終的に顧客の妻の口座に定期預金1500万円として一本化され、昭和63年10月に解約されており、払戻済みであって、顧客に支払うべき払戻金はなく、金融機関において顧客への支払義務はない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	顧客の親族であり、金融機関に勤務していた者が顧客の口座を管理していたこと、金銭の移動も同人が行ったと思われること、同人が顧客の妻の口座の開設をしているがその際に架空住所を使用するなどしていたことから、同人が顧客及び顧客の妻に無断で口座間の金銭の移動及び払出をしたものと考えられるところ、金融機関において準占有者への弁済の有効性を立証できないため、金融機関は顧客の払出に応じることが相当であるとし、当該金額については証拠関係から1200万円であるとした。ただし、長期間顧客が金融機関への請求をせず、訴訟の場合には時効の問題があることから、責任割合を1対2とし、金融機関に対し顧客に800万円の支払をするべきとの和解案を提示したところ、金融機関がこれを受諾し、和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間:269日	期日回数:6回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第一東京②※現地調停(山口県弁護士会)	
申立年月日	2017年4月12日	
終了年月日	2017年8月3日	
紛争の種類・金融商品	名義変更事実・理由開示請求等	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	<b>顧客の立場:</b> 顧客の父Aが死亡し、相続人である顧客が遺品整理をしていたところ、父A名義の相手方の貯金通帳(以下「本件貯金通帳」という。)が見つかった。最後の記帳は昭和57年付け差引残高約40万円というものであった。 顧客が、相手方に対し、上記貯金口座(以下「本件口座」という。)について問い合わせたところ、相手方の回答は、本件口座の名義人は変更されており、新名義人・変更時期・変更理由等の詳細はわからない、父A名義の貯金は存在しないというものであった。 金融機関である相手方は、CSR又はフィデューシャリー・デューティーを負っており、顧客に対する預金管理・説明責任を負っているとして、顧客は相手方に対し、名義変更の事実・理由の開示と、貯金契約の存在の確認を求める。	
	<b>金融機関の立場:</b> 支所コード及び本件貯金通帳記載の口座番号をもとに昭和62年のコムを調査したが、名義人は、父Aではなく別人Bであった。その他、父A名義の貯金口座の存在を示す記録・資料は存在しない。 本件口座の名義人は、当初から父Aではなく、別人Bであり、相手方に父A名義の貯金口座は存在しない。 本件は、記録上口座名義人の存在が確認できない場合であり、消滅時効の援用は許される。	
結果	和解	
経過・和解の要点	父A名義の貯金口座と別人B名義の貯金口座は併存しており、父A名義の預金口座が別人B名義に変更された事実及び父A名義の貯金債権が消滅したことを証する事実は認められないこと、弁護士会の金融ADRは金融機関の顧客に対するサービスという側面があり、金融機関が消滅時効を援用することは相当ではないことを指摘の上、元金相当額の返金で和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:113日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第一東京③	
申立年月日	2017年6月6日	
終了年月日	2017年10月3日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	仮想通貨交換業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 金融機関が開設する仮想通貨取引所のシステムエラーにより、一旦は仮想通貨の売却取引が成立したにもかかわらず、一方的にロールバックされたことにより、損害を被った。当該売却取引が成立していたのであれば得ることができた売買代金約70万円の返還(支払)を求める。</p> <p>金融機関の立場: 本件措置は、不可抗力により(予見可能性がなく)、仮想通貨購入・売却価格が異常値となったり、システム上ロスカット処理が正常に終了しない事象が発生したことによる利用規約に基づく有効な措置であり、申立人に対する返還・支払義務を負わない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	金融機関が、顧客に対して50万円の解決金を支払うことで和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間: 48日	期日回数: 4回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	第一東京④ ※現地調停(青森県弁護士会)	
申立年月日	2017年7月13日	
終了年月日	2017年8月30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, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 昭和61年頃の預金通帳が最近見つかリ、残金が数万円あるということで払戻しを請求したが、機械化に伴いデータが抹消されているとして払戻しを拒否された。</p> <p>金融機関の立場: データはあり、確認したが、既に引き出しがされており、残金が数円しかない。</p>	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	上記の金融機関回答を受け、顧客が申立てを取り下げた。	
審理期間・期日回数	審理期間: 48日	期日回数: 0回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	第一東京⑤	
申立年月日	2017年10月30日	
終了年月日	2018年1月17日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等	
金融機関	日本資金決済業協会登録業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 相手方が発行するPOSAカード(プリペイドカード)を購入後、使用前に紛失したことから、相手方に対し、①当該カードを失効させて当該金額(数万円)を返還してもらいたい、②既に第三者に不正に使用されている場合には補償制度により補償してもらいたい旨を求めたが、対応してもらえなかった。</p> <p>金融機関の立場: 購入後使用前のPOSAカードの紛失については、利用規約に基づく補償の対象外である。もっとも、申立人の購入・紛失の事実及び当該カードの使用状況等を客観的に確認できた場合には、その結果に応じ、合理的な内容の協議に応じる用意がある。</p>	
結果	和解	

経過・和解の要点	相手方が、当該カードの利用停止措置をとり、申立人に未使用残高相当額(全額)を支払う旨の内容で和解が成立した。	
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

### 【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	2017年3月27日	
終了年月日	2017年8月23日	
紛争の種類・金融商品	投資顧問契約	
金融機関	投資顧問業者	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場: 年10%の利益を出せると勧誘され、投資顧問契約を締結し年会費約50万円を支払ったが、助言された銘柄は利益より損失が多く、多大な損失を被り、サポートも不十分だった。支払った年会費の返金を求める。	
	金融機関の立場: 利益を確約したものではなく、既に財務局の指導を受け解決済みである。	
結果	和解	
経過・和解の要点	約10万円の返金で和解。	
審理期間・期日回数	審理期間: 150日	期日回数: 4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	2017年10月4日	
終了年月日	2018年3月19日	
紛争の種類・金融商品	定期預金	
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: 顧客本人ではなく、顧客の妻または長男の申出によるものと思われる定期預金の解約及び担保設定契約が、顧客の意思確認や、委任状の取付けもなく行われた。手続の無効及び貯金の払戻しを請求する。	
	金融機関の立場: 筆跡、実印等から顧客本人の意思に基づく手続と推定され、金融機関には瑕疵はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	顧客の妻及び長男が和解協議に参加せず、訴訟手続による解決を考えざるを得ない。	
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

### 【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	2017年11月13日	
終了年月日	2018年2月26日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求事件	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人(80代)	
	顧客の立場:	



事案の概要	<p>申立人は、申立人の息子になりすました男からかかってきた電話を信じ、相手方金融機関に行き、預金500万円を引き出した。そして、男の指示に従って指定された場所まで行き、指示された相手に、引き出した金員を渡した。その後、申立人が息子に架電し、上記電話をかけてきたのは息子ではなかったこと、いわゆるオレオレ詐欺に遭ったことがわかった。</p> <p>相手方がしかるべき対応をしていれば、詐欺被害に遭わずに済んだものであり、被害総額500万円の支払を相手方に求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	相手方は、注意義務違反はなく、支払請求には一切応じない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が一致せず、和解が成立する見込みがないため、第3回期日を取り消して終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：105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(ただし、金融機関の職員)

### 【京都弁護士会 紛争解決センター】

番号	京都①	
申立年月日	2017年(平成29年)4月17日	
終了年月日	2017年(平成29年)6月26日	
紛争の種類・金融商品	生命保険	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>金融機関で契約した定期支払金付積立利率変動型終身保険の解約返戻金について、申立人は解約前に返戻金の額を確認したが、実際に支払われた返戻金を確認した金額よりも少なかったため、事前に確認したとおりの金額を支払うよう求める。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>金融機関は、保険の代理店である。保険の加入時には顧客に丁寧に説明をしている。解約に際して、担当者は保険会社に問合せを行い、顧客に返戻金の額を伝えている(問合せは2回あり、1回目と2回目は異なる金額)。顧客も金額が変動していたことは知っていたと思われる。ただし、担当者が解約金額をお伝えした際に、その解約日を念押ししたかどうかは分からず、解約金額伝達時において担当者の説明不足があったことが考えられる。差額を支払うことは金融商品取引法第39条に抵触するため、その点がクリアできれば支払を検討する。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	差額を支払うことが金融商品取引法第39条に抵触しないかどうかを解決すべき論点となっていたところ、あっせん人が法的外見解を示し、金融機関の理解が得られたため、金融機関が申立人に対し、損害賠償債務として差額を支払うことで和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間：70日間	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

### 【兵庫県弁護士会紛争解決センター】

番号	兵庫県①	
申立年月日	2017年2月14日	
終了年月日	2017年4月28日	
紛争の種類・金融商品	担保物件に対する任意売却の合意及び競売申立ての中止	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場：	

	申立人は信用金庫への返済が滞り、それを解消するため、担保物件の任意売却を申し入れたが、却下されたうえ、当該物件に対して期限までに通常返済が行われない場合、競売申立てを行う旨通知された。任意売却の合意及び競売申立ての中止を希望する。	
	金融機関の立場： 手続には応じない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	相手方金融機関とは金融ADR協定を締結していたが、不応諾であった。弁護士会及び紛争解決センターから応諾を求めるも拒否。最終的には申立人が申立てを取り下げた。	
審理期間・期日回数	審理期間：73日	期日回数：0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	2017年3月1日	
終了年月日	2017年6月30日	
紛争の種類・金融商品	連帯保証契約の合意解約	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人、個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人個人が、申立人法人のために信用金庫との間で締結した連帯保証契約を合意解約することを求める。 金融機関の立場： 条件次第で応じる意思はある。	
結果	和解	
経過・和解の要点	申立人個人が代償金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：121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③	
申立年月日	2017年11月28日	
終了年月日	2018年1月22日	
紛争の種類・金融商品	金銭消費貸借契約無効確認	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、自身が代表を務める予定の会社名義で信用金庫から500万円を借り入れるという説明を親族から受け、申立人や別の親族らが連帯保証人として金銭消費貸借契約書に署名押印した(保証協会の保証付き、既に保証協会により代位弁済)。署名押印の際、債務者欄や融資金額等の記載は全くされておらず、結果、申立人の全く関与しないところで会社が設立され、融資も第三者が引き出していた。以上のことから、当該契約の無効を主張する。 金融機関の立場： 契約書に申立人自身が署名押印している以上、契約は有効である。また、保証協会による代位弁済後も、申立人は保証協会に対して、20年以上にわたり返済を続けていることから、申立人も契約が有効であると認めていたことが推測されるので、契約無効の主張に応じることはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が折り合う見込みがないため、打ち切りとなった。	
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：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11月13日	
終了年月日	2017年12月11日	

紛争の種類・金融商品	過去の定期積金の払戻しに関するトラブル	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人名義で母が積立を行っていた。その預金証書をもとに母が金融機関に支払を申し出たところ、既に解約済みと言われた。現に証書が手元にあり支払を受けた記憶もないので納得がいかない。定期積金の払戻しを求める。	
	金融機関の立場： 支払時は必ず証書を受け取っており、紛失の場合は紛失届を提出してもらっている。ただ、今回は紛失届もないのだが、恐らく便宜扱いしたと思われる。解約された旨の定期積金取引明細書も存在することから支払には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方に和解に応じる意思がなく、不成立となった。	
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:なし(ただし、顧客の姉が代理)	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	2017年7月3日	
終了年月日	2017年7月4日	
紛争の種類・金融商品	団体信用生命保険	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 団体信用生命保険に関連する民法715条の使用者責任に基づく損害賠償請求。	
	金融機関の立場： 訴訟で争うことを希望する。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	相手方に申立書を送付したところ、速やかに上記「金融機関の立場」記載の回答があり、これを受けて申立人が申立てを取り下げたため終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間:1日	期日回数:0回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

### 【岡山弁護士会岡山仲裁センター】

番号	岡山①(移管調停)	
申立年月日	2017年7月4日(東京弁護士会受付)→2017年8月22日当会へ移管	
終了年月日	2017年9月22日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 住宅ローンの分割弁済について、一括弁済手続を金融機関従業員に申し出たところ、当該従業員の口車に乗せられ、一括弁済手続を遅らせてしまった。そのため不要な利息13万円を支払うことになったので、その利息相当額を返還してほしい。また、特注の印鑑を金融機関従業員に破損されてしまったので、損害賠償金を請求する。	
	金融機関の立場： 顧客が一括弁済手続を申し出た事実を確認できないため、利息相当額の返還には応じられない。印鑑については破損したように見受けられないため、支払には応じられない。	
結果	不成立	

経過・和解の要点	利息相当額の返還請求について、双方が主張する事実の隔たりが大きく民事訴訟で解決すべきとして、金融機関が不応諾。印鑑破損の損害賠償請求にのみ応じる形の和解案が金融機関から提出されるも、顧客が不同意。(東京弁護士会からの移管調停)	
審理期間・期日回数	審理期間:移管後32日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	岡山②	
申立年月日	2017年10月10日	
終了年月日	2017年10月27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, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場: 定期預金1000万円の払い戻し処理が顧客に無断でなされ、そのうち一部の所在が不明となった。金融機関は200万円を顧客の口座へ送金し、800万円を顧客に手渡したなどと主張するが、少なくとも手渡しで800万円を受け取った記憶はない。手渡し部分の800万円の払戻しを求める。</p> <p>金融機関の立場: 当該定期預金は顧客自身が解約手続を取っており、その全額につき顧客へ払い戻している。したがって、顧客の請求には応じられない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関から、顧客の主張は事実と異なるため、請求には一切応じられない、調停の場にも出席しない旨回答があった。	
審理期間・期日回数	審理期間:18日	期日回数:0回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

### 【仙台弁護士会紛争解決支援センター】

番号	仙台①	
申立年月日	2017年2月2日	
終了年月日	2017年6月5日	
紛争の種類・金融商品	預金(相続預金の払戻し)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男女3名	
事案の概要	<p>顧客の立場: 金融機関が、被相続人死亡前に氏名不詳者に対し、本人確認をせずに払戻しを行ったことについて、損害賠償を求める。また、被相続人死亡後に相続人代表者を名乗る相続人に対して預金を払い戻したことについて、払戻しの無効確認を求める。</p> <p>金融機関の立場: 金融庁の指導によって制定した本人確認の原則を定める前の払戻しであり、氏名不詳者に対する払戻しについては、被相続人の通帳と届出印を持参しており、預金名義人でないことを疑わせる特段の事情もなく、当時の手続として何ら瑕疵の無いものである。また、相続人代表者に対する払戻しについては、事務取扱要領に照らし念書を取得しており、払戻しについて無過失である。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	払い戻した被相続人の預金について責任追及があり、金融機関側から紛争解決のために申立てがあった事案。顧客側は当初、満額以外の解決は無いという主張であったが、仲裁人より不調終了した場合の今後の展開について説明したところ、当初請求額(数百万円)よりかなり低額である約10万円の解決金の支払による和解に応じ、和解終了。	
審理期間・期日回数	審理期間:123日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

【愛媛弁護士会紛争解決センター】

番号	愛媛①	
申立年月日	2017年7月31日	
終了年月日	2017年9月7日	
紛争の種類・金融商品	預金通帳等返還請求	
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: 申立人名義の貯金にかかるJAの調査結果に納得できない。JA職員である弟に私有林の売却代金のJAに預け入れることを依頼され承諾したが、申立人名義の貯金通帳・預り証の類を一度も見ることがないし、貯金取引に関するJAからの通知を一度も受け取ったことがない。申立人名義の預金にかかるJA調査結果によると、昭和62年から平成18年にかけて貯金の運用が頻繁に行われているが、貯金履歴に記載がある入出金について一切認識がない。JAに調査を依頼したが、回答に納得できない。 ・JA職員は貯金者の印鑑を自分で作り、それを届出印としてもいいのか。 ・JA職員が申立人の住所を届けずに申立人から預金を隠ぺいする行為は問題ではないか。 ・印鑑や通帳は申立人に渡したか、申立人の住所を正しく届けたか等について弟に確認した結果を報告してほしい。 ・申立人名義の通帳を返却してもらいたい。申立人の解約貯金を返してほしい。	
	金融機関の立場: 申立人は、同人名義の貯金口座が開設されたことを知っていたにもかかわらず、長年にわたって貯金通帳の引渡し等を求めていないことからすれば、同人は親族が申立人名義の貯金通帳等を管理・利用することを承諾し、その承諾のもと、親族が自らの資産を申立人名義の貯金口座に入出金したものと推測される。よって、申立人が主張する事項は親族間の貯金通帳等の管理・利用の問題である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人の主張は、本来相手方に請求できる法的請求とは言い難く、相手方はこれまでに、取り得る対応はしており、それ以上の対応は困難である。	
審理期間・期日回数	審理期間:39日	期日回数: 1回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	愛媛②	
申立年月日	2017年9月26日	
終了年月日	2017年10月16日	
紛争の種類・金融商品	契約内容と貯金内容の照会請求	
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: 昭和62年9月頃に、満期受取額1,200万になる保険定期に加入したが、JAは証書などを送ってきていない。平成28年4月にJAが保険加入内容を確認しにきたが、身に覚えのない契約だった。納得のいく説明をしてほしい。また、昭和63年5月に契約した貯金の行方を説明してほしい。定期の解約・契約を勝手に行っているのではないかという不信感がある。	
	金融機関の立場: 十分な対応をしており、これ以上対応の余地がない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が折り合う見込みがなく、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:21	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	愛媛③	
申立年月日	2017年11月17日	

終了年月日	2018年1月19日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
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: 詐欺にあったかもしれないので,過去の取引履歴を調べて欲しい。父親が入院しており,車椅子生活を送っている状態にもかかわらず,JAまで行き,貯金を引き出したと聞いた。詐欺にあったのかと思い,申立てに至った。	
	金融機関の立場: 当時の取引内容について説明し,定期貯金手続等が名義人の配偶者によって行われたこと,またJAが「定期貯金解約通知」の発送,回収等を行った事実はないことを説明したが,納得いただけない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が折り合う見込みがなく,不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:64日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし