

■ 2018 年度 (2018.4-2019.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①※現地調停(和歌山弁護士会)	
申立年月日	2017年10月27日	
終了年月日	2018年6月13日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨(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	顧客の立場:	
	申立人が相手方の口座から仮想通貨を送金した際, 申立人の入力ミスがきっかけで当該仮想通貨が消失した。申立人があつせんを申し立てたところ, 相手方は消失した仮想通貨を返還したが, 消失事故は相手方のシステム上の問題であり, また, 取引機会の損失があったので, 返還に加えて損害賠償も求める。	
	金融機関の立場:	
	相手方は, 既に仮想通貨を返還しており, それ以外に損害賠償に応じる余地はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人と相手方の隔たりが大きく, 申立人からあつせん人に対し和解案の提示を求められたが, 和解案は提示しなかった。審理期間が長期に亘ったのは, 主として申立人の事情による。	
審理期間・期日回数	審理期間: 230日	期日回数: 3回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	東京②	
申立年月日	2018年1月5日	
終了年月日	2018年4月16日	
紛争の種類・金融商品	融資(債務不存在確認, 不当利得返還請求)	
金融機関	信用組合	
顧客	有限会社	
事案の概要	顧客の立場:	

	<p>申立人は、相手方から1990年頃、6000万円の融資を受け、利息の支払を続けてきた。しかしながら、真の借主は、第三者であり、相手方も当該第三者が真の借主であることを知っていたものである。申立人は、当該第三者が元本を弁済し、申立人が支払った利息についても償還すると考えていたが、2017年頃、当該第三者には弁済も償還も不可能であると判明したので、相手方に対し、融資元本については債務不存在の確認を求め、支払った利息については不当利得として返還を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場： 相手方は申立人を当初から借主と認識していたのであるから、いずれの請求も認められない。</p>	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	<p>申立人は、相手方に対し、金銭消費貸借契約書証書その他の貸金関連書類の提出を求め、あっせん人がこの点について相手方との間で調整を行った。しかしながら、相手方が本件を訴訟で決することとし、書類の提出を拒否したところ、申立人が取り下げた。</p>	
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：あり	金融機関：なし(職員)

番号	東京③	
申立年月日	2018年2月20日	
終了年月日	2018年4月24日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨(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： 相手方のシステムの瑕疵(①取引成立遅延②注文受付中断③注文受付後の注文の消失等)により発生した損害(1000万円程度)について賠償を請求する。</p>	
	<p>金融機関の立場： 事前に申立人に対して①②③のリスクがあることを説明した上で取引を行っている。また、相当の損害が発生しているとのことであるが、実際に発生した損害の立証はなく、金銭的賠償には応じられない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>双方の主張に隔たりがあったので、不成立となったが、申立人は相手方の説明に一定の理解を示していた。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：64日	期日回数：3回

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

番号	東京④	
申立年月日	2018年2月28日	
終了年月日	2018年7月10日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨(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	顧客の立場: 相手方において仮想通貨の信用取引を行っていたところ, 不当な値動きがあり, ロスカット(強制的な損切りの処理)が行われたことにより損害が発生した。相手方のシステムの不具合が不当な値動きの原因である。	
	金融機関の立場: 仮想通貨の値動きに不当な点はなく, 相手方によるロスカットは正当な処理である。申立人に発生した損害は, 同人が主張するようなシステム障害やシステムメンテナンスに起因するものではない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	システムメンテナンスが仮想通貨の急激な値動きに影響したとの点について, 申立人と相手方の主張は平行線をたどった。ただ, 問題となったシステムメンテナンスの際の告知等, 相手方の説明に不十分な点があったとはいえないこと等から, 相手方が申立人に対し一定額の解決金を支払うことで紛争を終了する旨の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:133日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑤	
申立年月日	2018年5月23日	
終了年月日	2018年7月9日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン(書類紛失に基づく念書交付, 謝罪掲載等)	
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, 住宅ローンの借換えの勧誘を受け, 借換え審査のために数年分の確定申告書等の書類の写しを相手方に提出したところ, 返還を受けられず紛失された。 申立人の個人情報外部に流出し申立人が被害を受けた場合に相	

	手方が責任を負うことを確約する念書の交付，及び相手方のWEBサイトに本件経緯と再発防止策の掲載を求める。	
	金融機関の立場： 借り換え提案の段階で申立人及び相手方の条件が折り合わず終了しており，システム上融資申込を受けた記録はない。融資申込を受けた後，書類を徴求しているため，確定申告書の写しは預かっていない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	あっせん人は，第1回期日で本件漏えいと相当因果関係を有する損害が生じた場合に相手方はこれを賠償し，その他の請求を取り下げる旨の和解案を提示し，第2回期日までに検討することとした。第2回期日で，双方和解となる。	
審理期間・期日回数	審理期間：48日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑥	
申立年月日	2018年6月29日	
終了年月日	2018年8月16日	
紛争の種類・金融商品	根保証契約（錯誤無効等）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： ①申立人は，相手方との間で，申立人と他1名で区分所有することとした建物に根抵当権を設定する契約を締結したところ，同契約においては申立人が連帯保証人となることとされていたが，申立人に対しては相手方から根保証（連帯保証）のことについては全く説明されておらず，したがって，この根保証契約は錯誤により無効又は保証人保護義務違反に基づくものとして解除されるべきものである。②前記根保証契約に基づき負うこととされている債務を前提とする相手方の仮差押申立ては取り下げられるべきである。	
	金融機関の立場： 特段の反論なし（申立を受け，検討した結果，申立人と和解する旨の意向となった。）	
結果	取下げ	

経過・和解の要点	期日外で当事者間の和解が成立したため、期日開催に至ることなく申立人側からの取下げにより終結した。	
審理期間・期日回数	審理期間：49日	期日回数：0回
代理人	顧客：あり	金融機関：なし

番号	東京⑦	
申立年月日	2018年8月13日	
終了年月日	2018年10月11日	
紛争の種類・金融商品	預金（払戻しの無効確認）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	故A（申立人の祖母。申立人はAの法定相続人。）が入院中に、Aの子Bにより預金が払い戻されているところ、Bは払戻し権限を持たず、Bによる払戻しは無効であるから、この払戻しに応じた相手方に対して払戻しの無効の確認を求める。	
	金融機関の立場：	
	①本件で問題となっている払戻しは故Aの生前に、A本人の意向を確認した上でなされたものであるから、有効である。②Aにつき相続が開始されている現状では、Aの預金の帰属は遺産分割協議により決定されるべきものであるから、それを経ることなく、複数いる法定相続人の内の1人のみからなされている本件の申立てに応じることはできない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第1回期日において、相手方から相続人全員が関与する形でしか応じることはできない旨の意向が示されたところ、期日後に申立人より取下げとなる。	
審理期間・期日回数	審理期間：60日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑧	
申立年月日	2018年8月13日	
終了年月日	2018年10月11日	
紛争の種類・金融商品	預金（払戻しの無効確認）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場：	

	A(申立人の祖父。申立人はAの法定相続人。)が認知症と診断された後に、Aの子Bにより預金払戻しが繰り返されているところ、Bは払戻し権限がなく、Bによる払戻しは無効であるから、払戻しに応じた相手方に対して預金払戻しの無効の確認を求める。	
	金融機関の立場：	
	Aが存命中である現状では、A本人又はAの成年後見人以外の者からの申立てに対応することはできない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人が第1回期日において相手方からの意向を理解し、同期日後に取下げとなる。	
審理期間・期日回数	審理期間：60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	
申立年月日	2018年8月21日	
終了年月日	2019年1月8日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨(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	顧客の立場：	
	相手方の不適切なロスカットによる損害として2500万円を請求する。	
	金融機関の立場：	
	ロスカットはルールどおりに執行したもので不適切ではない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	50万円+αのあっせん案に対し、申立人は請求額と差がありすぎるなどの理由で拒否し、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：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑩	
申立年月日	2018年9月3日	
終了年月日	2018年10月4日	
紛争の種類・金融商品	預金(損害賠償請求)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場：	

	預金解約時の払戻金不足分返還，不誠実対応について相応の金銭支払を請求する。	
	金融機関の立場：	
	申立人が主張するような事実はなく，請求には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	顧客本位の対応について検討を考慮することは格別，申立人の請求には応じられないとして，相手方から次回期日取消の申立があり終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：32日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑪	
申立年月日	2018年9月21日	
終了年月日	2019年2月1日	
紛争の種類・金融商品	預金（損害賠償請求）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	A（申立人の母）の死亡後，Aの預金の子であるBにより500万円払い戻されていたと分かった。A本人に対する確認無くされた当該払戻しは不当であり，申立人にも払い戻された金額と同額の支払を求める。	
	金融機関の立場：	
	①払戻しは，Aが入院中であってBが払戻しをする高度の必要性があるとのBの説明を受けたうえで，Aの年金手帳及び健康保険証を確認してなされた公正な取扱いであり，相手方には何らの損害賠償責任も生じない。	
	②入院費用等としての500万円の払戻しは緊急のものとしては高額にすぎるとの申立人の主張があるが，Aが高額預金者であった等の事情に照らせば，特段問題のある払戻しではない。なお，払い戻した金額の内，Aのために使われなかった残額があるのであれば，それは遺産分割協議により決定されるべきである。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	払戻しに応じた点が不当であるとする申立人と不当ではないとする相手方との間で折り合いつかず，話し合いが進展せず，また，申立人の求める金額を支払えとする内容で調停を成立させる根拠がないため，不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：134日	期日回数：3回

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

番号	東京⑫	
申立年月日	2018年10月10日	
終了年月日	2018年12月13日	
紛争の種類・金融商品	預金(盗難キャッシュカード被害補償)	
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, 相手方預金のキャッシュカードを紛失又は盗難に遭った。相手方に対し, 補償に関して誠実な対応を求める。	
事案の概要	金融機関の立場:	
	キャッシュカード紛失による第三者の払戻しにより被害を受けた場合は, 盗難キャッシュカードとしての要件を満たさないため補償等の対応はできない。また, 警察に紛失として扱われているため, 対応することは困難である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	本件申立の経緯は, 申立人がキャッシュカードの暗証番号を生年月日に設定しており, 生年月日の記載がある公的身分証ともにキャッシュカードを紛失して(又は盗難され), 警察に紛失届を出した際に, 金融機関に連絡をしたところ, 既にATMにて数十万円の預金が払い戻されていたことが判明したことを発端とする。 相手方において歩み寄りの余地がないため, あっせん不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:65日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし(ただし, 顧客の親が代理)	金融機関:あり

番号	東京⑬	
申立年月日	2018年10月26日	
終了年月日	2019年1月23日	
紛争の種類・金融商品	投資助言契約(損害賠償請求)	
金融機関	投資助言・代理業	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は, 相手方に対し, 不法行為に対する損害賠償の支払と投資助言報酬の変更を求める。	

	金融機関の立場： 相手方に不法行為はない。	
結果	和解	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：90日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑭	
申立年月日	2018年11月26日	
終了年月日	2019年3月8日	
紛争の種類・金融商品	貯金（謝罪請求等）	
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： 申立人の亡母生存中，他の家族からされた複数回の亡母名義の貯金の払戻請求に相手方が預金者本人の意思を確認することなく応じたことについて，申立人が相手方にその経緯の説明などを求めた。これに対する相手方の対応が不誠実なものであったため，謝罪や本申立に係る実費を請求する。	
	金融機関の立場： 払戻しは内規に従ったもので適切であったうえ、不誠実な対応もなかった。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人の請求には応じられないとの相手方の意思は固く、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：103日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑮ ※移管調停（鹿児島県弁護士会）	
申立年月日	2018年12月10日	
終了年月日	2018年12月28日	
紛争の種類・金融商品	預金（損害賠償請求）	
金融機関	信用組合	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人の親族の一人が相手方の職員であったが，当該職員が親族と相手方との様々な取引に不当に関与し，親族に対して暴言をはくな	

	ど不相当な行為があった。そのような行為に対する謝罪と精神的損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場：	
結果	移管調停（移管後不成立，鹿児島県①）	
経過・和解の要点	鹿児島県弁護士会へ移管	
審理期間・期日回数	審理期間：19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 ※移管調停（鹿児島県弁護士会）	
申立年月日	2019年2月18日	
終了年月日	2019年3月28日	
紛争の種類・金融商品	預金（払戻請求等）	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	相手方の集金係に定期積金のための資金として合計約100万円を預けたが，これが不明となったので，その返還又は損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場：	
結果	移管調停	
経過・和解の要点	鹿児島県弁護士会へ移管	
審理期間・期日回数	審理期間：39日	期日回数：0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	2018年4月5日	
終了年月日	2018年7月26日	
紛争の種類・金融商品	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	顧客の立場：	

	<p>相手方が提供する仮想通貨取引サービスにおける仮想通貨 A の流出事故により、同サービスが一部停止された結果、上記流出事故に伴い大幅に価格が下落した仮想通貨 B について適時に適切な資産保護の対応を採ることができず、申立人はロスカットされ損害を被った。当該損害についての損害賠償を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>相手方は既存取引におけるポジションの決済や証拠金の追加入金に関するサービスを一切停止しておらず、申立人はこれらの方法を適宜採ることができたのであるから、相手方による債務不履行はなく、また申立人には相手方の行為と因果関係のある損害が発生していない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>相手方の債務不履行を認め得るか、申立人に生じた損害について相手方による債務不履行と因果関係が認められるかが主な争点であった。これらの争点に関する当事者の主張には開きがあったが、申立人が被った損害額の一部相当額を解決金として支払う旨の和解案を提示したところ、相手方がこれを受諾し、和解した。</p>	
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：あり

番号	第一東京②※現地調停（栃木県弁護士会）	
申立年月日	2018 年 4 月 19 日	
終了年月日	2018 年 8 月 9 日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
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：</p> <p>借入（融資）金額のうち 600 万円については、借り入れる必要もないのに事情が分からないままに仲介者や相手方信用組合職員によって借入れをさせられたものであり、実際には自分は受領もしていないから、融資残高のうち 600 万円及びその利息の減額を求める。</p> <p>また、上記のとおりずさんな融資が行われているので、その経緯について明らかにするよう求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>本件融資は、融資の通常の手続に則って適正に行われたものであり、相手方金融機関に保管されている資料上、手続や融資金額に不審な点はない。</p>	
結果	和解	

経過・和解の要点	申立ては理由がないが、両当事者間の事前交渉の経緯も踏まえ、本件融資契約について返済条件を変更することで和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間:112日	期日回数:4回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第一東京③	
申立年月日	2018年5月1日	
終了年月日	2018年6月8日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求等・株式	
金融機関	投資助言業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は、相手方から、「目標株価数倍越え」「爆騰期待銘柄」との広告を受けて、当該銘柄の紹介料を含め約130万円で当該銘柄を購入したものの、広告どおり株価が上昇することはなく、さらに、損失が生じた段階で売り注文をすべきか相談した際の助言その他相手方の対応の不備により、約300万円の損害が発生した。当該広告は「過大広告」として金商法に違反するものであり、かつ、相手方の対応の不備により精神的損害を被ったとして、これらの損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場:	
	申立人が主張している広告については、あくまでも目標を設定しているのであって、断定的に広告を掲載しているものではない。また、サービスに不備はない。本手続をもって解決するつもりはない。	
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、相手方の主張が、申立人の主張を一切認めないものであったため、解決金による解決が可能か打診し、その際に、元顧客とのトラブルを解決するという視点を持って検討してもらいたいと伝えた。一方で、申立人に対しても、解決金による解決を打診したところ、銘柄の紹介料を含めた株式購入代金相当額を主張した。相手方の意思を改めて確認したが、解決金による解決に合意する意向ではなかったため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:39日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京④※現地調停(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2018年7月5日	

終了年月日	2018年11月16日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 顧客(申立人)は, 相手方金融機関との間で金銭消費貸借契約を締結した上で, 同金銭消費貸借契約による借入れを原資として, 本件土地を購入し, 同金銭消費貸借契約上の貸金債権を被担保債権として, 本件土地に根抵当権を設定した。その後, 本件土地には瑕疵が存在し, 本件土地は無価値であることが判明したが, 相手方金融機関はこれらの事実を知りつつ秘匿して, 同金銭消費貸借契約の締結を誘引したのであるから, 同金銭消費貸借契約無効の確認及び同契約に基づく貸金債権を被担保債権とする根抵当権設定登記の抹消登記手続を求める。	
	金融機関の立場: 仮に, 本件土地に申立人が主張する瑕疵が存在するとしても, 本件金銭消費貸借契約締結当時, 相手方金融機関としても当該瑕疵の存在を知らなかった。申立人の申立てには法律上の根拠がない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方金融機関より, 申立人の求める内容の和解提案に応じることは不可能であるとの回答がなされたことを踏まえ, 申立人に対して解決金の支払いによる解決案の提示を受ける意向があるか確認したところ, 申立人としては請求額と乖離の大きな解決案であれば応じるつもりはなく, 本手続の続行を望まないという意向が示されたことから, 本手続を終了させた。	
審理期間・期日回数	審理期間: 134日	期日回数: 3回
代理人	顧客: あり	金融機関: あり

番号	第一東京⑤※現地調停(茨城県弁護士会)	
申立年月日	2018年7月9日	
終了年月日	2018年11月12日	
紛争の種類・金融商品	預金(特殊詐欺)	
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:	

	顧客は振込め詐欺の被害者であるところ、相手方金融機関が必要な確認を怠り、払戻に応じた結果、被害が生じたのであり、相手方にはコンプライアンス違反がある。	
	金融機関の立場： 金融機関としては、顧客本人が高齢であったことから注意をしたが、本人が頑なに払戻しを主張し、払戻請求書を提出したため、請求書を提出されれば処理をせざるを得ず、払戻に応じたものである。顧客においては金銭の交付まで時間もあり、考え直す時間も十分にあった。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	相手方金融機関において見舞金の検討ができないかということとなったが、1円たりとも払わないという姿勢を示していたところ、顧客本人が取り下げて終了ということとなった。	
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（ただし、顧客の子が代理人）	金融機関：なし

番号	第一東京⑥	
申立年月日	2018年8月1日	
終了年月日	2018年9月10日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨	
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： 仮想通貨 NEM を相手方の口座から送コイン依頼したが着コインがされず、そのまま宙ぶらりんになっているが、相手方が対応しない。	
	金融機関の立場： 同じ数量のコインを口座に戻すことで和解成立したので、取下げ予定である。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	手続外で第一回期日を開くまでもなく和解成立し取り下げ。	
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	第一東京⑦	
申立年月日	2018年9月26日	
終了年月日	2018年11月15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: 現役時代, 金銭の管理は妻がしていたという定年退職をしている顧客は, 自身の預金口座にもっと預金があるはずだと主張。相手方労働金庫が何らかの不正をしたのではないかと疑っている。	
	金融機関の立場: 申立人は誤解をしている。預金の他にも自動車ローンを組んだりしており, 定年退職時に自動車ローンの返済に充てたりしているのであって, 預金は申立人の主張するような不正はなく, 申立人が単に金銭の管理の詳細を知らないだけである。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人は思い込みが強く, 最終的にあっせん人も労働金庫とグルになっていると思われたようで, 最後は出席のないまま不成立により終了。	
審理期間・期日回数	審理期間: 50 日	期日回数: 2 回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	第一東京⑧	
申立年月日	2018 年 10 月 16 日	
終了年月日	2019 年 1 月 15 日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
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: 金融機関の対応不備により無用な手間が生じたため, 謝罪を求めたところ, いったんは謝罪の意向を示していたにもかかわらず, 顧客の要求が過剰要求であるなどと述べ, 一切謝罪に応じない態度をとるに至った。 このような対応によって, 不眠等の精神的苦痛を受けたことから, ①支店職員の前での融資課係長及び支店長からの謝罪, ②謝罪文提出, ③相当な金員での慰謝料を求める。	
	金融機関の立場: 顧客及び顧客長男の求めに応じて, 責任者が複数回にわたり既に謝罪をしており, これ以上の対応は一切不要と考える。	
	結果	
結果	和解	

経過・和解の要点	金融機関が顧客に対して既に謝罪はしていたが、対応の不備を認めて謝罪をしていたわけではなかったため、金融機関が対応の不備を明確に認め、それを謝罪すると共に和解成立手数料を金融機関が全額負担することで和解した。	
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	第一東京⑨	
申立年月日	2018年11月8日	
終了年月日	2019年2月28日	
紛争の種類・金融商品	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	顧客の立場：	
	ビットコイン等の仮想通貨を金融機関の口座に保有していたが、海外旅行中に口座にアクセスしたところ、見ている目の前で勝手に仮想通貨の残高が減少し、残高がほぼゼロになってしまった。警察に、被害者は金融機関であって自分ではないと言われたのだから、金融機関は損害賠償すべきだ等。	
	金融機関の立場：	
	IDとパスワードが一致しており、取引時に平均的に求められるセキュリティ対策を取っている以上、金融機関に責任はない。顧客が取引時にアクセスしてきたIPアドレスは日本のものである。	
結果	和解	
経過・和解の要点	金融機関が顧客に和解金20万円の支払。	
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：あり

【第二東京弁護士会仲裁センター】

番号	第二東京① ※現地調停(長野県弁護士会)	
申立年月日	2017年10月4日	
終了年月日	2018年5月16日	
紛争の種類・金融商品	融資	
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：	

	<p>事業の関係で融資を依頼し、必要書類を相手方に提出していたが、決済のタイミングで融資の実行を断られた。融資が実行されなかった理由等の説明を求めるとともに、融資が実行されれば申立人に発生しなかった費用の支払、保証債務がないことの確認等を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>申立人の父が連帯保証人になった20年近く前の保証債務があることが決済時まで判明し、その債務を申立人が相続していること及び保全不足の状況であることが判明したため、融資が実行できなくなった。印紙代は既に返還済みである。差額費用等の負担義務はない。経緯として誤解を与えた可能性がある点については既に謝罪文を交付している。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>期日を通じて、相手方金融機関には申立人に対する経過の説明等や資料の提出を求めた。</p> <p>4回の期日を経て、条件がまとまる見込みがないため、不成立とした。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：225日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京②	
申立年月日	2018年3月2日	
終了年月日	2019年2月7日	
紛争の種類・金融商品	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	顧客の立場：	
	システム障害によりログインできない状態が継続し、ロスカットが遅れるなどしたため、損害を被った。当該取引の取消し(ロールバック)を求める。	
	金融機関の立場：	
	ロスカットはシステム障害に起因するものではなく正常な処理を行っている。また、責任原因があっても規約に基づき免責される。	
結果	和解	
経過・和解の要点	解決金20万円の支払及び預託を受けている仮想通貨の返還。	
審理期間・期日回数	審理期間：343日	期日回数：9回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京③
----	-------

申立年月日	2018年6月1日	
終了年月日	2018年11月1日	
紛争の種類・金融商品	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	顧客の立場:	
	相手方に預け入れた仮想通貨の出金及び売却をすることができなくなり, その価格下落前に売却することができなかったことについて損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場:	
	債務不履行はなく, 相当因果関係のある損害は生じておらず, 申立人の請求は認められない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第1回期日開催後に相手方から和解あっせん手続において和解することが困難であるとの上申があり, 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:154日	期日回数:1回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	第二東京④	
申立年月日	2018年6月20日	
終了年月日	2018年8月6日	
紛争の種類・金融商品	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	顧客の立場:	
	本人口座に誤送付したトークンを返還することを求める。	
	金融機関の立場:	
	送付されたトークンは取扱対象外であり, 取扱対象外である仮想通貨トークンを誤って送付された場合には返還することはできない。規約上も責任を負わないとしており, 預入用のアドレス表示画面でも注意喚起を行っている。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人に答弁書を交付したところ, 期日開催前に取下げ終了。	
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:なし

番号	第二東京⑤ ※移管調停(神奈川県弁護士会)
----	-----------------------

申立年月日	2019年3月4日	
終了年月日	2019年3月25日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場：	
	住宅ローンとフリーローンの2つの借入れを新たに行い、元のマンションのローンを返済、抵当権抹消を行った上、元のマンションを売却することとした。ローン実行後に金融機関側の抵当権抹消の手続が遅れたことで、マンションの買主から手付金と同額の賠償請求がなされている。抵当権抹消が遅れた金融機関が責任をもつべきである。	
	金融機関の立場：	
	不明	
結果	移管調停(移管後係属中)	
経過・和解の要点	神奈川県弁護士会に移管。	
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

【長野県弁護士会紛争解決センター】

番号	長野①	
申立年月日	2017年10月5日	
終了年月日	2018年5月16日	
紛争の種類・金融商品	融資の不実行	
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：	
	所有する賃貸用建物の修理費用等のため融資を申し込んだところ、融資が実行されるとの話で契約書の作成や印鑑証明書等必要書類を用意したところ、直前になって不実行の連絡がなされた。その理由について納得できる説明もない。また、別の借入れを急いで行わざるを得なくなり、様々な諸費用の負担も生じた。	
	金融機関の立場：	

	融資の実行に向けて作業を進めていたが、その経過で、担保物件の評価不足や顧客の亡父の保証債務の存在などが判明したため実行できなくなったものでやむを得ないことであった。説明を行う意向はある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間:224日	期日回数:4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	2018年8月23日	
終了年月日	2019年1月28日	
紛争の種類・金融商品	保険料過払金請求	
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:	
	建物更生共済契約上の建物の面積が、実際の面積よりも大きな面積で契約されていたところ、共済契約料は契約上の建物の面積を基礎に算出していたことから、申立人は相手方に対し、払い過ぎた保険料と当該金員に利息等を加えた金員の返還請求をしたい。	
	金融機関の立場:	
	申立人の主張は、時効等で消滅している。	
結果	和解	
経過・和解の要点	申立人は、本件共済契約を継続したい意向もあり、最終的には実際の建物の面積において本件共済契約が成立し、継続していることを確認し、それに伴い、満期保険金が従前の契約時の金額と変わること及び払い過ぎた保険料を返還することで和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:158日	期日回数:3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	2018年10月26日	
終了年月日	2019年2月15日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	

金融機関	農業協同組合	
顧客	個人男性, 個人女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	住宅ローンの仮審査が通過したため, 土地等の購入費用の手付けの支払等, 手続を進めていたところ, 本審査の結果は拒絶との回答であった。手続に要した費用などの損害を請求したい。	
	金融機関の立場:	
	仮審査を通過したからといって, 必ず本審査も通過するとは限らない。土地等の購入費用の手続は申立人の問題であり, あずかり知るところではない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方の行為は不法行為とは言えない。解決する見込みもないことから打ち切りとなった。	
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:なし

番号	兵庫県③	
申立年月日	2018年10月30日	
終了年月日	2018年12月26日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	地域金融機関	
顧客	自営業男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	融資を申し込んだところ, 融資希望日に相手方からの返答がなく, その結果, 経済的信用が毀損された。その回復措置及び経営安定のための融資を求める。	
	金融機関の立場:	
	申立人の借入れ状況, また, 相手方からの既存融資の返済状況等に鑑みて, 応じることは難しい。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	融資の可否以外に解決方法が見当たらないため打ち切りとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間:56日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	兵庫県④	
申立年月日	2018年11月12日	
終了年月日	2018年12月19日	

紛争の種類・金融商品	融資の追加契約トラブル	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人男性, 個人女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が契約していた融資は息子が申立人名義で勝手に契約したものであるから, 本契約は無効である。返済義務の不存在と返済分の返還を請求したい。	
	金融機関の立場: 本契約後, 申立人自身で数度の変更契約を行っていること等から, 本契約は有効である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人自身も変更契約を行ったことを認めており, 仮に名義を冒用されていたとしても申立人自身が事後的に追認したものと考えられる。双方主張を譲らないため打ち切りとなった。	
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

【滋賀弁護士会和解あっせんセンター】

番号	滋賀①	
申立年月日	2019 年 1 月 30 日	
終了年月日	2019 年 3 月 14 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	男性, 個人	
事案の概要	顧客の立場: 父名義の貯金につき, 妹が支払手続をして引き出されている。相手方が本人確認や委任状の確認をせず支払に応じたことは, 相手方に落ち度があり, 支払われたことによる損害を賠償すべきだ。	
	金融機関の立場: 支払手続は適正な手続に基づくもので損害賠償すべき事情はない。別途, 当事者兄弟同士での裁判所の調停が成立しており, その後, 申立人からの連絡もなかったことから, 解決したものと考えていた。見舞金(解決金)の支払については検討の余地がある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間: 46 日	期日回数: 2

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①	
申立年月日	2018年7月30日	
終了年月日	2018年11月16日	
紛争の種類・金融商品	貸金(保証)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	会社の代表者が退任後も会社の保証人となっているため, 金融機関へ保証債務の免除を求める。	
	金融機関の立場:	
	前代表者が当該会社に対する実質的な経営権・支配権を有していないとは直ちに言えず保証債務を免除する相当性はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	保証債務の免除を求めた。仮に同意できないなら個人再生申立可能な債権額まで債権を圧縮することを求めた。	
審理期間・期日回数	審理期間:110日	期日回数:1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①	
申立年月日	2018年3月26日	
終了年月日	2018年5月24日	
紛争の種類・金融商品	相続相談の対応に関するトラブル	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場:	
	亡父の相続税の申告に当たり出してもらった残高証明書について, 誤った判断をされたため, それが元で相続税の追徴課税・延滞税を支払うことになった。	
	金融機関の立場:	
	事実関係については申立人の主張と異なる。	
結果	和解	
経過・和解の要点	解決金として2万円を支払うことで合意。	

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:なし

【広島弁護士会仲裁センター】

番号	広島①	
申立年月日	2019年2月12日	
終了年月日	2019年3月25日	
紛争の種類・金融商品	貯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, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	昭和38年に記帳されている残高21万円を払戻したい。	
	金融機関の立場:	
	申立人が持っている通帳の貯金口座は、昭和53年まで遡ってマイクロフィルムを確認したが、存在が確認できなかった。それ以前は手書き対応であったことから、書類等も残っていないため、支払に応じることはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張に接点を見出すことはできず、これ以上話し合いをしても解決できる見通しはないと判断し、終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間:42日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

【鹿児島県弁護士会仲裁センター】

番号	鹿児島①(移管調停)	
申立年月日	2018年12月10日(東京弁護士会受付)→2019年1月4日当会へ移管	
終了年月日	2019年3月29日	
紛争の種類・金融商品	名誉棄損等	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	・顧客の心に負った深い傷への代償	
	・虚偽の資料作成・恐喝(脅迫)・第三者への取引履歴等の開示(守秘義務)	
	・名誉棄損・セクハラ・子どもたちへの虐待	

	<ul style="list-style-type: none"> ・支店長・常務理事の心ない不適切な対応 ・融資情報等の開示をしてくれない 	
	金融機関の立場：	
	担保権の実行に伴う建物・土地の明渡しを要求	
結果	不成立	
経過・和解の要点	調停での解決は困難（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 84 日	期日回数：1 回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし