

■ 2019年度(2019.4～2020.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京① ※現地調停(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2018年11月30日	
終了年月日	2019年10月15日	
紛争の種類・金融商品	投資助言サービス	
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、相手方が提供する投資に関するシステムに従って株式取引をしたことにより損害を被った。株式投資が自己責任であることは理解しているが、相手方には、自己の提供する投資システムに関する虚偽の説明があり、この虚偽の説明がなければ、相手方と取引することもなく、損害は発生しなかったはずであるので、この損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場: 申立人が認識しているような虚偽の説明はしていない。システムを利用したことにより発生する損害については全て顧客の負担である。これに関する相手方の免責は規約にもうたわれており損害の賠償はできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人に誤解を生じさせたことに関する一定の解決金の提示が相手方からあったものの、金額で折り合えず、不成立となる。	
審理期間・期日回数	審理期間:319日	期日回数:4回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京②	
申立年月日	2019年2月4日	
終了年月日	2019年6月24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: 相手方を通じて仮想通貨の取引をしていたが、一定のサービス提供の停止の期間があった。この停止期間中に取引ができなかったことに基づき損害が発生した。さらに、取引に関する相手方とのやり取りに不適切な点があり、精神的な損害も受けたので、これらの損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場: サービス停止の期間があることは、利用規約にうたわれており、相手方に法的責任はない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方が法的責任がないことを前提とした紛争の終局的な解決のための一定額の支払に応じ、和解に至る。	
審理期間・期日回数	審理期間:140日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京③	
申立年月日	2019年3月1日	
終了年月日	2019年5月27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: 申立人は、相手方が定める要件を満たさないにもかかわらず、本来登録されるべきでないアカウントクラスに分類されていた。その結果、相手方にあった申立人アカウントに対する不正アクセスによって仮想通貨が流失し、約300万円の損害を被った。相手方の債務不履行により生じたこの損害と申立人に生じた弁護士費用の賠償を求める。	
	金融機関の立場: 相手方は、顧客のアカウントの分類について義務を負っているものではなく、申立人のアカウントを開設したことについて債務不履行は成立しない。不正アクセスは、申立人のパスワード等の管理に起因したものと考えられ、相手方の行為と申立人の資産流出に因果関係はない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	自己に過失がない点をそれぞれ主張した。そのうえで、相手方に法的責任がないことを前提に一定額の解決金の支払で紛争を解決することに合意した。	
審理期間・期日回数	審理期間: 87日	期日回数: 3回
代理人	顧客: あり	金融機関: なし

番号	東京④ ※現地調停(長野県弁護士会松本支部)	
申立年月日	2019年3月20日	
終了年月日	2019年9月25日	
紛争の種類・金融商品	預金の不正払戻し	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が相手方に預けていた約100万円の預金について、申立人の知らないところで約10年前に解約されていた。不正に払い戻された詳細を明確にすることを求める。	
	金融機関の立場: 相手方は、10年前の当時、申立人から通帳、署名・押印された払戻請求書をもって払い戻している。当該払戻請求書の署名・印影は、申立人の届出印鑑票のものと同じである。その他、職員が不正を行ったと疑わせる事情はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	初回は、申立人・相手方から事実関係を聴き取り、相手方に共通印鑑票の提出、通帳印字についての報告、当時の担当者の調査を指示し、第2回は、双方の主張を聴き取り、申立人に主張・証拠を出し尽くすよう指示した。第3回期日において、相手方から、提出・調査内容の説明が行われたが、合意の成立が見込めないとして不成立となる。	
審理期間・期日回数	審理期間: 189日	期日回数: 3回
代理人	顧客: あり	金融機関: なし

番号	東京⑤	
申立年月日	2019年3月29日	
終了年月日	2019年9月11日	
紛争の種類・金融商品	権利証の返却遅延	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人が相手方へ預けていた自宅不動産に係る権利証の返却を受けられなかったため、申立人の妻に対する自宅不動産の名義移転が遅れ、その結果、申立人の破産手続において当該名義移転が否認対象となった。否認対象となったことで生じた約1000万円の損害の賠償と権利証の返却に至るまでの相手方の対応についての説明を求める。	
	金融機関の立場:	

	相手方は申立人に対して、本件権利証がなかったことで生じた名義変更の増加費は負担する旨を伝え、また否認対象行為となったことで申立人の妻が負担する金銭について低利の融資を実行した。 申立人の妻に対する贈与が否認対象となり、責任財産に組み込まれたとしても、自己の債務を責任財産により弁済することは当然である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	初回は、申立人・相手方から事実関係を聴き取り、代理人がいる相手方において時系列に整理して共通の認否資料を作成するよう指示をした。第2回は、再度事実関係を聴き取り、相手方には背景事情を含め、立場・主張が分かるような書面を提出するように依頼し、申立人には相手方提出資料に基づき主張をまとめるよう指示した。第3回期日において合意の成立が見込めないとして、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 166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(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2019年4月16日	
終了年月日	2019年5月17日	
紛争の種類・金融商品	事業性融資の担保設定解除	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人の夫は飲食業を営んでおり、相手方A支店と金融取引を行っており、事業資金の借入に備え、店舗居宅を担保提供していた。また、親族が経営する会社が相手方B支店から融資を受ける際に、借入金の連帯保証人を引き受けた。 申立人の夫が亡くなったことを受け、夫の事業資金の借入れは完済していたため、相続人である申立人は相手方A支店の不動産担保解除を依頼したが、相手方B支店との連帯保証債務の存在を理由に拒否され、保証債務の相続人として「債務承認ならびに弁済契約証書」の連帯保証人となるよう求められている。 申立人は相手方に対し、不動産担保解除を求める。	
	金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立, 兵庫県②)	
経過・和解の要点	兵庫県弁護士会に移管。	
審理期間・期日回数	審理期間: 31日	期日回数: 0回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	東京⑦ ※現地調停(茨城県弁護士会)	
申立年月日	2019年4月17日	
終了年月日	2019年10月29日	
紛争の種類・金融商品	相続預金の不正払戻し	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人は、申立人の母の相続人である。母は認知症を患い施設に入所しており、自らの意思で預金の引出しを行える状況になかったが、相手方は本人確認を十分にせず、親族からの預金の払戻しに応じた。相手方に対し損害賠償を求める。	
	金融機関の立場:	
	申立人の母は、払戻しをした親族に当該預金を相続させる旨の公正証書遺言を作成しており、預金の帰属は明確である。当該親族の払戻しは、母の承諾があれば有権代理として、承諾がなかったとしても無権代理として相続により母と当該親族との地位が一体となり、母の立場で追認したことになる。いずれにしても権限どおりの払戻しであり、有効である。	
結果	不成立	

経過・和解の要点	申立人に相続人としての地位があるか不明確であるため、申立人が取引の当事者ではない場合としてあっせん手続は中止となった。	
審理期間・期日回数	審理期間 195日	期日回数 0回
代理人	顧客 なし	金融機関 なし

番号	東京⑧ ※移管調停(岡山弁護士会)	
申立年月日	2019年6月18日	
終了年月日	2019年6月28日	
紛争の種類・金融商品	預金の不正払戻し	
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: 申立人は、当時職員であった親族に申立人と申立人の母の通帳、実印を預けていた。2年前に当該職員から母の通帳を返却してもらい、内容を確認したところ不明点があった。そこで母と申立人の口座の取引履歴を取り寄せたところ、身の覚えのない貸付利息が引き落とされていた。上記経緯について当該職員を調査した文書での回答、顧客管理台帳の開示及び長期にわたる不正操作に対する謝罪を求める。	
	金融機関の立場:	
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	審理期間: 10日	期日回数: 0回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	東京⑨	
申立年月日	2019年6月19日	
終了年月日	2019年8月19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: 相手方の取引所で仮想通貨Aを日本円と仮想通貨Bで買建保有しており、仮想通貨Aが下落した際に仮想通貨B建てで購入していた分については、ロスカット基準の信用取引余力を何度か下回っても一度もロスカットされずに損害を被った。相手方に対し、2年前に調査を依頼したものの半年以上回答がなく、その後、再度調査依頼をしたところ、現在のレートでの不足金と延滞損害金を請求されている。相手方に対し、損害金の補填ないし不足金の免除を求める。	
	金融機関の立場: 相手方は、事実関係を認めただうえで、不足金額の免除、当時申立人が保有していた仮想通貨の円換算分を申立人に支払うことで早期に解決を図りたい。	
結果	和解	
経過・和解の要点	初回、申立人・相手方から事実関係を聴き取り、申立人に相手方の意向を伝え、円換算額に関する資料を提出すれば和解に応じる旨を確認し、相手方に当該資料を提出するよう指示した。2回目には、相手方から提出資料の説明を受けたうえで、相手方が申立人の口座凍結解除をし確認が取れたのち、和解となる。	
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: なし

番号	東京⑩	
申立年月日	2019年7月12日	
終了年月日	2019年11月25日	
紛争の種類・金融商品	預金の払戻請求	
金融機関	労働金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 相手方にある申立人労働組合の預金口座からの払戻しを請求する。相手方は、申立人で生じた代表権争いを理由に預金の支払を拒絶しており、申立人労働組合の活動に支障が生じている。	
	金融機関の立場： 払戻権限が確認できない以上、払戻しはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	主張は平行線をたどり、折り合える見込みなく、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：136日	期日回数：4回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑪	
申立年月日	2019年7月16日	
終了年月日	2019年10月10日	
紛争の種類・金融商品	不動産融資の繰上返済手数料	
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、相手方に対して、申立人と相手方との間の金銭消費貸借契約の特約条項としての繰上返済手数料にかかる条項が無効であることを確認することを求める。	
	金融機関の立場： 相手方は、申立人に対して繰上返済手数料特約の説明を行ったうえで、金銭消費貸借契約の締結をしており、申立人の主張は認められない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	初回は、申立人・相手方から事実関係を聴き取り、申立人は代理人と解決策を打ち合わせて反論書面を提出するよう、相手方は申立人の反論書面内容を検討するよう指示した。2回目にてあっせんの見込みなし、不成立とすることで合意となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：86日	期日回数：2回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑫ ※移管調停(仙台弁護士会)	
申立年月日	2019年7月23日	
終了年月日	2019年9月12日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローンに関する紛争	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： 相手方は、申立人の住宅ローンを申立人の確認をとらずに不当に債権回収会社に売却した。住宅ローンを元に復帰させることを求める。	
	金融機関の立場：	

結果	移管調停(移管後不成立, 仙台②)	
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: 51日	期日回数: 0回
代理人	顧客: あり	金融機関: なし

番号	東京⑬	
申立年月日	2019年8月6日	
終了年月日	2019年10月31日	
紛争の種類・金融商品	預金の不正払戻し	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人名義の預金400万円が第三者によって払い戻されている事実があるので, これの補償及びこの引出しに関する情報の開示を求める。	
	金融機関の立場: 申立人名義の口座の存在は認めるが, 出捐者は第三者である。この第三者が預金を払い戻したもので, 相手方による払戻しに瑕疵はない。預金者ではない, 申立人に対する預金取引に関する情報の開示はできない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方が取引履歴の開示に応じることで, 一部和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 86日	期日回数: 2回
代理人	顧客: あり	金融機関: あり

番号	東京⑭ ※現地調停(山口県弁護士会)	
申立年月日	2019年10月4日	
終了年月日	2019年11月19日	
紛争の種類・金融商品	相続預金の払戻請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 申立人は, 申立人の父の相続人であり, 遺産分割協議により全ての遺産を相続した。父は, 母の離婚原因となった不貞行為の相手に遺贈をしているが, 当該遺贈は無効であり払戻権限は申立人にある。 相手方においては, 申立人に対し残高証明書記載の全ての預金について直ちに支払うことを求める。また, 相手方においては, 申立人に対し残高証明書記載の定期預金について, 権利者が申立人であることを確認するよう求める。相手方においては, 申立人に対し前記定期預金について, 現時点において申立人に支払えない法的根拠を示すことを求める。	
	金融機関の立場: 当該定期預金は, 自筆証書遺言により第三者に遺贈されており, 法定相続人に払戻権限はない。自筆証書遺言が無効とされる可能性があったとしても, 相手方が確知できない事情であり, 受遺者に払戻しをしたとしても過失はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	初回期日にて相手方から申立てに応じられない旨を確認し, 不成立の取扱いとすることで合意となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 46日	期日回数: 1回
代理人	顧客: あり	金融機関: あり

番号	東京⑮	
申立年月日	2019年10月23日	
終了年月日	2019年12月24日	

紛争の種類・金融商品	投資助言の報酬に関する紛争	
金融機関	投資助言・代理業者	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 投資助言報酬の支払義務がないことの確認を求める。相手方は、申立人に対し、投資助言を行ったことは一度もない。	
	金融機関の立場: 相手方は、申立人に対し、投資助言を行った。現に、相手方は、申立人の助言に従い投資をなした実績がある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	お互いの主張を譲らず、合意の見込みなく不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 62日	期日回数: 3回
代理人	顧客: なし	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	2019年12月5日	
終了年月日	2020年1月6日	
紛争の種類・金融商品	融資の取り消しに関する紛争	
金融機関	地域金融機関	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場: (1)相手方においては、申立人に対して請求している投資助言報酬を取り下げをを求める。 (2)相手方においては、申立人に対し、クレジットカードの無断使用による損害費用相当額を支払うことを求める。	
	金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立, 広島①)	
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: 32日	期日回数: 0回
代理人	顧客: あり	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(鹿児島県弁護士会)	
申立年月日	2018年12月25日	
終了年月日	2019年8月1日	
紛争の種類・金融商品	第三者による不正送金にかかる損害賠償請求	
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: (1)不正流出の被害額が相当な額に及び、セキュリティ対策が懸念される中で、相手方は行政処分を受けており管理体制に問題があり、 (2)セキュリティ対策も不十分であり、 (3)上記に関し銀行等の金融機関と同程度の注意義務を尽くしておらず、相手方に過失があるから注意義務違反が認められ、顧客の損害を賠償する責任がある。	
	金融機関の立場:	

	(1)不正出金事案に関する処分ではなく、 (2)当時、他の業者と同等の水準で対策は不十分ではなく、 (3)銀行等の金融機関と同程度の注意義務まで負うものでもなく、 相手方はハッキングを受けておらず、結局、登録情報が流出したのは申立人自身の責任であり、 相手方は注意義務を尽くしており、過失はなく、申立人の損害につき賠償責任は負わない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方には注意義務違反があったと認められるが、他方で、申立人にも本件不正流出が起きるに至った過失があり、過失相殺が認められ、相手方が申立人に対し、一定額を支払うべきであるとの仲裁人の判断に基づき和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間: 219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(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2019年1月8日	
終了年月日	2019年7月26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:</p> <p>申立人は、申立外会社(以下「事業譲渡会社」という。)において仮想通貨の信用取引を行っていたところ、事業譲渡会社が適切な運営管理を怠ったことによりハッキング被害を受けたこと及び事業譲渡会社及び相手方が当該ハッキング被害について適切な情報提供を怠ったことにより、申立人が保有する仮想通貨の払戻し等ができなくなった。その後、事業譲渡会社が相手方に対し事業譲渡を行ったことから、上記払戻しができなくなった期間の仮想通貨の価値下落分約310万円、精神的苦痛20万円等の合計約340万円の損害賠償を求める。</p> <p>金融機関の立場:</p> <p>事業譲渡契約上、その債務は相手方に一切承継されていないことから、相手方は申立人の主張する損害の当事者ではない。 また、本件は詐害的事業譲渡には該当せず、事業譲渡後、申立人が払戻しを行えるようになるまでに一定の期間を要したことには合理的な理由があることから、申立人の請求には応じられない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	ハッキングがなされたのは事業譲渡前であり、事実関係が判明しないところもあったが、本件の事業譲渡に関する経緯や、相手方の事情で本件調停手続が長期化したことなどを総合考慮して15万円の支払による和解が可能か双方検討することとなった。 申立人は上記和解を受諾する意向があったものの、相手方が上記和解を受諾しなかったため、和解不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 199日	期日回数: 4回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	第一東京③	
申立年月日	2019年1月17日	
終了年月日	2019年5月21日	
紛争の種類・金融商品	預金(損害賠償請求・資料開示)	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 女性(80代)	
事案の概要	<p>顧客の立場:</p> <p>相手方従業員が顧客に無断で顧客名義の定期預金の中途解約及び普通預金の払戻しを行い、顧客に合計約800万円の損害が生じたため、相手方に対して損害賠償を求める。 また、本申立前に相手方が顧客に開示した取引明細資料の記載が不自然であることから、相手方に対し各資料の原本開示を求める。</p> <p>金融機関の立場:</p>	



	定期預金の解約及び普通預金の払戻しは、全て申立人自身において手続をしたものであること、取引明細資料は保管データを出力したもので不自然な点はないことから、いずれの請求にも応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	預金払戻手続を申立人自身が行ったか否かが争点となった。相手方が、払戻手続書類の筆跡・印影が顧客のもの的一致すること、解約した定期預金が普通預金口座に振り込まれたこと、普通預金引出しについて顧客の家族に確認したことを証する資料を提出する一方、申立人は相手方の説明を反駁する資料を出すことはなく、また相手方において申立人の請求に応じる意思を有していなかったため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 124日	期日回数: 3回
代理人	顧客: なし(ただし、顧客の兄が代理)	金融機関: あり

番号	第一東京④※現地調停(仙台弁護士会)	
申立年月日	2019年3月13日	
終了年月日	2019年7月30日	
紛争の種類・金融商品	普通預金(申立人は、亡母名義の普通預金の第三者に対する払戻しの無効確認、及び無効を前提とした同預金の払戻しを求めた。)	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 顧客(申立人)は、相手方に対して普通預金を有していた亡母の長女であり、長男とともに2名が相続人である。亡母は、数年来、内縁の夫と同居して生活しており、2018年8月30日に死亡したが、同日の死亡直前、内縁の夫が亡母から代理権を与えられたとして200万円の払戻しを受けた。しかし、亡母の看護記録によると、代理権を与えられたとする時期には亡母は既に入眠状態であり、代理権を与えられる客観的な状況にはなかった。そのため、右払戻しは無権代理行為である。	
	金融機関の立場: 相手方職員が亡母宅を訪れて高額の定期預金を解約する手続をした際に内縁の夫と会っており、その存在を認識していた。また、日常的に亡母とともに内縁の夫が支店を訪れて各種取引をしていた。そのため、日常的に亡母の法律行為を代行、代理していたことから、本件払戻行為はこれを基本代理権とした表見代理である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	本件紛争に関する守秘義務条項を入れることを条件に、相手方から顧客に対して和解金150万円を支払う内容。	
審理期間・期日回数	審理期間: 139日	期日回数: 4回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	第一東京⑤※現地調停(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2019年4月23日	
終了年月日	2019年6月7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: 相手方のアプリを利用して仮想通貨を別の口座に送金したが、必要な情報が一部入力されていなかったため、送金先に届かず消失してしまった。そもそも当該情報がなくても送金できる仕様になっているのがおかしいので、送金した仮想通貨の返還またはそれに相当する現金(20万円)の返還を求める。	
	金融機関の立場:	

	不明	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第一回期日前に取り下げられた(理由は不明)。	
審理期間・期日回数	審理期間:45日	期日回数:0回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	第一東京⑥※現地調停(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2019年7月5日	
終了年月日	2020年1月6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: 申立人は、申立外会社(以下「事業譲渡会社」という。)において仮想通貨の信用取引を行っていたところ、事業譲渡会社が適切な運営管理を怠ったことによりハッキング被害を受けたこと及び当該ハッキング被害について適切な情報提供を怠ったことにより、申立人が保有する仮想通貨の払戻し等ができなくなったとして、上記払戻しができなくなった期間の仮想通貨の価値下落分約310万円、精神的苦痛20万円等の合計約340万円の損害賠償を求める。</p> <p>金融機関の立場: 相手方は適切な水準のセキュリティを講じており、ハッキング被害を受けたことに落ち度はない。また、ハッキング状況が把握でき次第告知を行っており説明義務違反は認められない。仮に申立人に損害が発生しているとしても、その額は仮想通貨の使用収益が不能となったことの評価額に過ぎない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	双方に和解での解決の検討を指示したところ、相手方から、申立人が仮想通貨の払戻しができなかったことに間違いがないことなどを踏まえ解決金10万円の提案がなされ、申立人がこれを承諾したため、和解成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:185日	期日回数:4回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	第一東京⑦※現地調停(長野県弁護士会)	
申立年月日	2019年7月17日	
終了年月日	2020年3月18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: 相手方の提供する仮想通貨取引市場において仮想通貨の信用取引を行っていたところ、相手方が前触れもなく恣意的なカバー取引を行ったために大幅な値動きが突然生じ、その結果ロスカットを強いられて損害を被った。</p> <p>金融機関の立場: カバー取引は仮想通貨取引業者の損失回避手段として当然に認められること、そもそも相手方は顧客に対する提示価格を自由に決められること、上下10パーセント以内の価格変動が生じ得る旨はホームページ上でも注意喚起していることから、申立人の主張するロスカットについて相手方に責任はない。</p>	
結果	和解	

経過・和解の要点	相手方の提供する仮想通貨取引市場でのみ大幅な価格変動が生じたことについて、十分な合理性・正当性を確認することができなかったため、仲裁人は申立人の実損額の約8割弱相当額を相手方が負担する旨の解決案を提示したが、相手方がこれを拒絶し、特別調停案の提示を求めたため、仲裁人において当該内容の特別調停案を提示し、和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間: 245日	期日回数: 5回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	第一東京⑧	
申立年月日	2019年8月27日	
終了年月日	2019年11月14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: 買い注文を取り消そうとしたが、何度操作しても相手方の管理するサイト上、「注文は既に取り消されているか約定済みです」と表示された。当該操作時点において、取引価格が申立人の注文価格に届いていなかったため、「約定済み」であるはずはなかったが、その後、約定が成立してしまった。その後、価格は下落し続け、強制ロスカットにより、損失が約7万円にて確定したので、同額の損害賠償を求める。	
	金融機関の立場: 取消処理を正常に行うことができなかったことが、申立人の操作ミス等の過失に起因するものであるか、相手方のシステムに起因するものであるかは判別することができない。利用規約には「当社は、システムの異常による本サービスにおける本サービスで取り扱う仮想通貨に係る約定を取り消すものとします。その際、当社は、当該取消その他本サービスに関連して本会員が被った損害の填補を保証するものではありません。」と定められているから、申立人に対して損害賠償責任を負わない。また、当該規約は消費者契約法10条に抵触するものではない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	仲裁人の勧告により、請求額の約8割に相当する5万5000円＋仲裁手数料を相手方が負担する内容での和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間: 79日	期日回数: 3回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	第一東京⑨※現地調停(広島弁護士会)	
申立年月日	2019年9月20日	
終了年月日	2019年11月22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: 申立人は、相手方との間で融資を受けてきたものの、担当者の誠意に欠ける対応等に強い不信感を抱いてきた。申立人は、幾度も相手方に改善を求めてきたが一向に改善されることはなかった。このような状況の下、残債務3500万円の弁済期限が近付いており、返済方法について相手方と協議を行いたいが、相手方に対する不信感があるため、仲裁人を介した協議を行いたい。	
	金融機関の立場: 返済方法について、元金の返済を優先し、元金返済後に利息の支払をすることを検討する余地はある。	
結果	和解	

経過・和解の要点	仲裁人は、①月々の返済額を減額すること、②返済金はまず元金へ充当すること、③支払利息を縮減すること、④更新時期をできるかぎり長期間に延ばすことを内容とする和解案を提示し、第2回期日までに検討することとした。第2回期日で和解となった。	
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: なし	金融機関: なし

番号	第一東京⑩	
申立年月日	2019年9月26日	
終了年月日	2019年11月25日	
紛争の種類・金融商品	預金(盗難キャッシュカード被害の補償)	
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:  申立人は、自宅を訪問した金融庁の職員と称する人物(以下「A」という。)に、相手方を含む4金融機関(家族3人分、計12口座)のキャッシュカードを交付してしまったところ、ATMによる不正引出の被害を受けた(相手方の口座被害額は、1日の引出限度額50万円の3人分である150万円。)。相手方を除く3金融機関からは、預金者保護法に基づき補填対象額の4分の3に相当する金額の補填を受けたが、相手方は、申立人に重過失があるとして、補填しない。申立人は、Aに暗証番号を教えていない。  そこで、申立人は、相手方に対し、預金保護法に基づく補填を請求する。</p> <p>金融機関の立場:  相手方は、当初、申立人から口頭でAに暗証番号を教えたとの申告を受けており(ただし、客観的な証拠はない。)、重大な過失があると判断した。したがって、補填することはできない。また、実際、預金引出の際に暗証番号入力間違いのエラーが1回も出ておらず、申立人がAに暗証番号を教えたと推測される。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方において、期日間に、何らかの補填が可能か検討してもらったが、補填は不可との結論のため、あつせん不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 60日	期日回数: 2回
代理人	顧客: なし(ただし、相手方に勤務する申立人の子が代理)	金融機関: あり

番号	第一東京⑪※現地調停(兵庫県弁護士会)	
申立年月日	2019年10月23日	
終了年月日	2019年12月2日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨(補償金請求)	
金融機関	仮想通貨交換業者	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	<p>顧客の立場:  申立人は、第三者が申立人のアカウントに不正ログインしていることに気がつき、相手方に架電連絡してアカウントの取引停止を求めた。しかし、相手方の対応が遅れたため、申立人が有する仮想通貨が不正に出金してしまった。相手方が適切に対応していれば不正出金を防げたはずである。相手方のプレスリリースによると、不正ログインにかかる損失を100万円まで補償するとされており、申立人は補償金100万円を請求する。</p> <p>金融機関の立場:  申立人から架電連絡があったのは不正出金後である。また、プレスリリース記載の補償金制度は、保険会社と折り合いがつかず実現しなかった。もっとも、紛争の早期解決のため、相手方が解決金20万円を支払う和解を求める。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	第1回期日において解決金20万円による和解が成立した。	

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: あり

番号	第一東京⑫※現地調停(広島弁護士会)	
申立年月日	2019年11月26日	
終了年月日	2020年2月6日	
紛争の種類・金融商品	預金(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	<p>顧客の立場: 財形積立預金からテレフォンバンキングにより普通預金へ振替入金され、普通預金からATMで出金がされるという方法により、申立人名義の財形積立預金から長年にわたり多数回、合計1000万円の金員が不正に引き出された。通帳、キャッシュカード、テレフォンバンキングのカードは申立人夫婦が保管しており、盗難の形跡はないことから、金融機関の内部者による不正出金と疑われるもので、1000万円の補償を求める。</p> <p>金融機関の立場: 本件では相手方に犯罪行為はなく、請求は受け入れられない。また、真正なカードを有していない者はダイレクトバンキングや他行のATMを利用することができないから、引出しが相手方内部の不正によるものとは考えられず、請求には応じられない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方が証拠収集に十分協力したにもかかわらず、申立人の主張事実が立証される見込みはなく、相手方は和解に応じる意思を有しないことから、不成立として終了した。	
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: 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	2019年2月12日	
終了年月日	2019年11月22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	有限会社	
事案の概要	<p>顧客の立場: ハッキングによる盗難にあった仮想通貨の返還または損害賠償を求める。</p> <p>金融機関の立場: 申立人の主張するハッキング盗難の発生当時、申立人との間に契約関係はない等から何ら責任を負わない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	主張に隔たりがあり、成立の見込みなく終了	
審理期間・期日回数	審理期間: 283日	期日回数: 3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	2019年1月30日	
終了年月日	2019年4月3日	
紛争の種類・金融商品	借入金返済	

金融機関	農業協同組合(神奈川県)	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方から事業資金の借入れをし、繰上返済をしたが、違約金として返済期限までの経過利息を請求された。繰上返済をする前に相手方の担当者に確認したところ、違約金は発生しないとのことだった。相手方がきちんと説明をしていれば繰上返済をしなかったのであるから、違約金相当額を支払ってもらいたい。	
	金融機関の立場: 繰上返済により違約金が発生することは借入れの際に契約書等で説明しているの、一切の支払には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方としては、書面できちんと説明しているの、一切の支払には応じられないという一点張りであった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 63日	期日回数: 1回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	神奈川県②(移管調停)	
申立年月日	2019年3月4日(第二東京弁護士会受付)→2019年3月26日当会へ移管	
終了年月日	2019年6月17日	
紛争の種類・金融商品	その他	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場: 相手方から建物(ワンルームマンション)の購入資金350万円の借入れをし同建物に抵当権が設定されたが、その後、債務を完済した。相手方からは完済の翌月中旬には抹消登記手続きが終わるとの説明を受けた。そこで、申立人は同月下旬に至り同建物をAに売却したが、抵当権の抹消登記手続きに時間がかかったため(申立人の住所変更があったことで、登記上と委任状記載の住所に相違があったようである)、約定期日までに登記中ということでAへの所有権移転登記ができなかった。そのため、申立人はAから売買代金の2倍の請求を受けることになった。相手方は完済の翌月中旬には抵当権の抹消登記が終わると説明したのに、実際には終わらなかったの、その責任は相手方にある。相当額の支払を求める。	
	金融機関の立場: 債務完済時、申立人が本件建物を第三者Aへ売却した事実は知らなかった。完済の翌々月中旬、申立人がAから支払を求める内容証明が来た旨を支店に通知したことにより、初めてAとの売買の事実が判明した。抵当権の抹消登記手続きは、通常通り行っている。申立人とAとの間の不動産売買に関しては一切知らされていない。同売買の問題は、当事者間の問題で、相手方に責任を向けられるものではない。よって、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	次回期日前に、示談(相手方が10万円を支払うことで合意)できたということで、申立てを取り下げた。(2018年度第二東京⑤からの移管調停)	
審理期間・期日回数	審理期間: 移管後83日	期日回数: 1回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり(職員)

番号	神奈川県③	
申立年月日	2019年6月3日	
終了年月日	2019年7月17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(相当, 高齢の男性)	
	顧客の立場:	

事案の概要	申立人は、相手方担当者に自宅に来てもらい、自宅で手続や金銭の授受を行う方式で、二度、定期を解約した。解約額は、一度目は100万円、二度目は200万円のつもりであった。しかし、あとから同担当者に聞いた話では、解約した定期の金額は一度目は124万円、二度目は303万円であり、同額を払戻済みとのことであった。しかし、申立人が担当者から手渡された金額は、一度目が100万円、二度目が200万円だけである。	
	金融機関の立場： 申立人は、間違いなく、124万円と303万円の定期を解約し、同額を受領している。そこで、申立人に対して返金すべき金銭は、一切ない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方提出の資料を見ると、申立人本人が、「124万円」、「303万円」の定期を解約する旨の申込書に署名しているうえに、自ら相手方担当者に対し、上記金額が大きく印字された定期預金証書を交付している。しかも、上記金額を受け取った旨の受領書にも署名捺印しており、全ての客観的資料が相手方の主張を裏付けていた。相手方は、元々、「一切の譲歩の余地はない」旨明言しており、調停成立の見込みがないため、1回で不調となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：44日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし(ただし、顧客の子が代理)	金融機関：あり(支店長)

#### 【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	2019年8月16日	
終了年月日	2019年12月13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, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 税務署からの過少申告加算税、延滞税の請求により口座の存在を知り、なぜ印鑑が勝手に使われ、定期貯金が勝手に作られたのか、なぜ通帳が手元に届かなかったのか等の情報開示を求める。	
	金融機関の立場： 名義人本人の夫が代理人と称し申し立てしているが、原則として、名義人本人からの申し出でなければ対応できない。代理申立てに関し、本人作成の委任状とともに名義人本人の意思確認を求めたが、「本人は具合が悪い、交通事故にあって云々」という回答に代理人が終始し、名義人本人の意思確認の求めに応じない(代理人がブロックしてしまう)ため対応できない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：120日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし(ただし、顧客の夫が代理と主張)	金融機関：あり

#### 【公益社団法人民間総合調停センター】

番号	民間総合①	
申立年月日	2019年1月31日	
終了年月日	2019年4月26日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 男性	
	顧客の立場：	

事案の概要	<p>申立人は、相手方から住宅ローンの借換えに関する提案を受け、協議の結果、相手方から700万円強の借入れを行った。その後、申立人は、脳卒中のため開頭手術を受けたが、上記借換えに関する書類を改めて確認したところ、三大疾病保障特約付きの団体信用生命保険が選択できたことを初めて知った。仮に申立人がこれを選択していたら、残高約700万円弱のローンに対し保険金が支払われて残高0円になっていたはずであるが、申立人が上記借入れを申し込んだ際、相手方担当者からは一言も説明を受けていなかった。</p> <p>申立人としては、相手方が申立人に対し説明義務違反の損害賠償として住宅ローン残高相当額を支払うことを求める。</p>	
	<p>金融機関の立場:</p> <p>住宅ローンの申込時には、申立人に住宅ローンの確認書に記載のすべての項目を説明し、申立人には内容を確認した際に自署にてサインをいただいている。通常の団体信用生命保険または三大疾病保障特約付きの団体信用生命保険に加入しないと融資できない場合もあり、この点は説明必須の事項である。申立人は、説明を受けたうえ、前者を選択しチェックして、確認書に署名したものであり、申立人に対する説明義務違反はない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>法的責任の有無は別として、相手方に一定の見舞金的な解決が可能か提案したが、後日、相手方から申立人の請求に応じることはできないとの回答があり、和解の成立する見込みがなく終了した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間: 85日	期日回数: 1回
代理人	顧客: なし(ただし、顧客の妻が代理)	金融機関: 職員

番号	民間総合②	
申立年月日	2019年4月23日	
終了年月日	2019年6月25日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	<p>顧客の立場:</p> <p>申立人は、相手方により、申立人所有マンション(以下「本件マンション」という。)について、地裁の仮差押命令に基づき仮差押登記をされた。申立人としては、本件マンションを売却することにより、少しでも返済したいと考えており、相手方に、本件マンションに対する仮差押命令を取り下げて、本件マンションについてなされた仮差押登記を抹消するよう求めたい。</p>	
	<p>金融機関の立場:</p> <p>申立人が提示する本件マンションの任意売却価格と相手方の鑑定評価額に数百万円の差がある。また、仮に仮差押解除に応じたとしても、申立人が相手方の残債権に対する返済交渉に応じる姿勢が認められない。そのような誠意のない状況では、仮差押解除には同意できない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>相手方は、申立人提示の任意売却価格では応じられないとしており、和解が成立する見込みがなく終了した。ただし、相手方は、申立人が相手方の希望する金額以上の売却価格を提示するのであれば、仮差押えの解除の交渉に応じる余地はあるとのことなので、申立人において相手方希望価格以上の買い手を見つけることができれば、直接、交渉することとなった。</p>	
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: なし	金融機関: 職員

番号	民間総合③	
申立年月日	2019年9月2日	
終了年月日	2019年10月7日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人, 女性	
	顧客の立場:	



事案の概要	<p>申立人は、相手方より約4000万円を借り入れて、家を購入した。その後、申立人は海外に在住していたが、相手方に対し電話で変動金利による返済に変更したいと連絡したが、相手方からは何の連絡もないまま数年が経過し、申立人は日本に帰国した。そこで、申立人は元金がいくらとなっているか確認したところ、変動金利による返済に変更されていないばかりか、元金は減らず、利子のみ支払っていたことを知った。</p> <p>更に、最近になって、毎月の返済額が増額となり支払期間も延長して支払うよう相手方から通知が来た。</p> <p>相手方は、申立人の借入金元金を減らし、毎月の返済額を相手方提案の金額の半額に減額を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>当初は、申立人による債務の履行がなされてきたが、申立人から、返済条件緩和の申出が恒常的に行われ、当初の返済期限を延長しながら、申立人の求めに応じてきた。その後、元利金返済額の現況を踏まえた抜本的解決策として返済計画案を申立人に提示したものの、申立人は現在の収入状況等を疎明する等の合理的な説明もなく、提案を受け入れず、債務も履行されていない。申立人に提示した返済計画案は、申立人に対する最大限の譲歩であり、当該譲歩を超える申立人の求めには応じることはできない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方に何らかの解決策を提示できないか打診したが、本手続による解決策の提示はできず協議の余地はないとのことで、和解が成立する見込みがないため、第1回期日において終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：35日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：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	2019年1月31日	
終了年月日	2019年6月14日	
紛争の種類・金融商品	違約金減額請求事件	
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>契約時に違約金の説明がなかったため、本件は相手方の説明義務違反となり、相手方にも責任の一端がある。違約金を半額に減額するように求める。請求に応じなければ訴訟も辞さない。</p>	
結果	金融機関の立場：	
	<p>説明義務違反の有無について、否認し、争う。契約上定められた金額を減額する理由はない。手続には応じるが、申立人の請求を棄却すると和解あっせんを求める。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	違約金を分割で支払うことで和解した。事実認定に拘泥せず、あっせん人が訴訟になった際のリスク等を丁寧に説明し、和解への道筋を示したことが、和解成立につながった。	
審理期間・期日回数	審理期間：134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	2019年3月29日	
終了年月日	2019年6月28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，男性	
顧客の立場：		

事案の概要	<p>申立人の息子が申立人の定期貯金を担保に住宅ローンの融資を受けた。ローンが完済されたため、定期貯金を解約しようとしたところ、既に解約済みと言われた。申立人本人は解約した覚えがないため、相手方に誰がいつ解約したのか調査を求めたところ既に記録は残っていないとのことであった。 調査と記録の開示を求める。</p> <p>金融機関の立場： ローン完済後、定期貯金が解約されたことは事実であるが、手続が15年以上前であり、関連書類の保存期間を経過しているため、原本の開示はできない旨伝えしたが納得してもらえない。システム履歴を開示しても信じてもらえない。</p>	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	手続開始前に金融機関担当者が申立人と親族に改めて説明。手続外で解決の目途が立ったため、本手続を取下げることとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間:91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(移管調停)	
申立年月日	2019年4月16日(東京弁護士会受付)→2019年5月20日当会へ移管	
終了年月日	2019年7月8日	
紛争の種類・金融商品	融資, 根抵当権抹消登記	
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： 申立人の夫は相手方A支店から事業資金の借入れをした際に店舗兼居宅に根抵当権を設定した。その後、第三者のB支店に対する借入金債務を保証した。A支店の債務は完済したが、B支店の保証債務について完済ができていないとの理由から根抵当権を抹消してもらえない。 本件根抵当権にはB支店の取引は含まれていないはずなので、抹消すべきである。</p> <p>金融機関の立場： 本件根抵当権ではB支店との取引に関する保証債務も担保されていると考えている。申立人らに追加で融資した際も当該保証債務の存在を前提に担保評価をしていることから、保証債務が残っている以上、本件根抵当権を抹消することはできない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	根抵当権の抹消の条件として、申立人側からいくつか提案がなされたが、相手方は受け入れることはできないとの回答であった。ただし、債務保証の弁済方法については交渉の余地があるため、こちらについては手続外で行うこととし、双方承諾のうえ、本件を打ち切ることとした。(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49日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

#### 【奈良弁護士会仲裁センター】

番号	奈良①	
申立年月日	2019年10月18日	
終了年月日	2020年2月13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	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人, 男性	
	顧客の立場:	

事案の概要	申立人は自営業者であり、自己の客であるA氏から勧誘されて相手方との間で定期積金契約を締結した。その後、申立人がこの定期積金契約を解約したところ、相手方の職員がその事実をA氏に伝えてしまい、申立人はA氏から非難されるに至った。相手方による個人情報の漏洩であり、賠償を求めたい。	
	金融機関の立場： A氏は当該定期積金契約について申立人の代理人のような立場で関与するなど、契約者に準じる立場だったので、第三者への漏洩ではない。また、問題になっているのは秘匿性の高い情報でもない。ただ、相手方としては申立人に謝罪の気持ちもあり、あっせん人に適正な解決を期待したい。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方に和解に応じる意向があり、あっせん人提案の額で和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：118日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	奈良②	
申立年月日	2020年2月13日	
終了年月日	2020年4月14日	
紛争の種類・金融商品	貯金	
金融機関	農業協同組合	
顧客	権利能力なき社団	
事案の概要	顧客の立場： 申立人の会計担当者が相手方に貯金してあった申立人の貯金を不正に引き出して、横領した。引き出す頻度や額などが不自然だったため、相手方は委任状の提出を求めたり申立人の代表者への意思確認などをすべきだったが、これを怠って不正な引出しに応じたので、引き出された貯金相当額の賠償を求める。	
	金融機関の立場： 問題の口座はそもそも会計担当者名義で作成されていた口座であり、口座開設以降当該口座からの出金は全て会計担当者が行っていた。問題にされている引出しにおいても会計担当者が届出印を持参して手続を行っており、相手方に落ち度はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
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

#### 【和歌山弁護士会紛争解決センター】

番号	和歌山①	
申立年月日	2019年11月21日	
終了年月日	2020年1月23日	
紛争の種類・金融商品	貯金（払戻しの無効確認）	
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： 申立人が自分の貯金と認識していた申立人名義の貯金が、申立人の本人確認なく申立人の父によって解約されていた。相手方の解約処理に不備があると考え、相手方に説明を求めたが、納得できるものではないため、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： 本件貯金は、父名義の口座から積み立てられていることや父が証書及び届出印を所持していたことなどから、父の貯金であると判断しており、解約処理は正当であると認識しているため、本件申立てに応じることはできない。	
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志は固く、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 63日	期日回数: 1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	2019年6月10日	
終了年月日	2019年9月27日	
紛争の種類・金融商品	共済金請求	
金融機関	共済協同組合	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 後遺障害共済金の支払について, ①素因減額されたこと, ②3年前の別の事故により生じた後遺障害共済金との差額を基準とされたことを不服とし, ③上記①, ②について以前に相手方に提出した承諾書が無効であるとして, 適正な共済金の支払を求めた。	
	金融機関の立場: 素因減額は適正であり, 3年前の事故と受傷部位が同じであることから差額としたことにも問題はない。承諾書も有効であるので, 共済金の支払額は妥当である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	別部位に後遺障害が生じていれば別途共済金が発生する余地があるので, 改めて後遺障害診断書を提出させ再検討を求めた。	
審理期間・期日回数	審理期間: 109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	2019年7月25日	
終了年月日	2019年11月18日	
紛争の種類・金融商品	貸金(融資)契約の連絡過程を巡る紛争	
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: 相手方から内容虚偽の融資計画を持ちかけられて融資を受けたが, 計画に虚偽があったことにより被った損害の賠償を求めた。	
	金融機関の立場: 融資手続に問題はなく賠償金(解決金)の支払は不要である。	
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3回期日で不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 116日	期日回数: 3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	2019年12月5日(東京弁護士会受付)→2020年1月8日当会へ移管	
終了年月日	2020年2月27日	

紛争の種類・金融商品	融資の不実行	
金融機関	地域金融機関	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場： 直前になって融資を断られ納得いかない。差別的扱いではないか。理由を知りたい。	
	金融機関の立場： 直前に融資を断ったのは事実だが、理由は「当金庫の総合的判断」としかいえない。ただし、差別的取扱いではない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	成立の見込みがない(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51日	期日回数: 1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(移管調停)	
申立年月日	2019年5月28日(東京弁護士会受付)→2019年7月3日当会へ移管	
終了年月日	2019年7月24日	
紛争の種類・金融商品	貯金	
金融機関	農業協同組合(大阪府)	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人及びその母は、親族である相手方の元従業員に対し、長年にわたり、通帳及び印鑑を預けていたところ、申立人は、母の転院の際、過去の通帳がないことに気が付いた。申立人からの通帳の返還の要求に対し、元従業員は、応じようとせず、また、相手方からの取引履歴の開示も一部しかなされなかった。 申立人が、開示された取引履歴を見ると、身に覚えのない貸付利息や印紙税の出金記録等があり、貯金の不正使用が疑われたことから、相手方に対し、元従業員に対する諮問を行い、事実関係を明らかにするよう求めたが、相手方は、これに一向に応じようとしないので、元従業員に対する諮問の実施とその結果の通知、顧客管理台帳の開示、長期にわたる貯金の不正使用に対する謝罪を求める。	
	金融機関の立場： 取引履歴の不足分の開示には応じる。また、現有の顧客情報について開示についても、検討する。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人が、元従業員による貯金の不正使用を認めて謝罪する旨の文書にこだわったため、不成立となった。(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21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	2019年8月23日	
終了年月日	2020年1月29日	
紛争の種類・金融商品	共済	
金融機関	農業協同組合(宮城)	
顧客	個人, 女性	
	顧客の立場：	

事案の概要	亡申立人父名義の共済契約について、相手方が開示したものとは別の共済が存在しており、相手方らに謝罪と損害賠償請求を求める。農協職員であった親族の証言と、開示されている共済契約の内容(金額等の内訳)が規定に合致していないため、他の契約が存在する。	
	金融機関の立場: 照会事項が30年以上経過している事項で、調査し確認できた事項や資料については既に回答をしている。新たに回答できる内容はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方が別の共済契約は存在しないとの前提であり、回答されたものに対しさらに質問を行っていったが、申立人が納得することはなく不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間: 159日	期日回数: 2回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	仙台②(移管調停)	
申立年月日	2019年8月8日(東京弁護士会受付)→2019年8月29日当会へ移管	
終了年月日	2019年10月8日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローン	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 住宅ローンの期限の利益を喪失し、保証機関の代位弁済が実行されたが、期限の利益の回復を求めたい。申立人は住民票上の住所と違う場所に住んでおり(相手方担当者も知っていたはず)、支払勧告の郵便物が届かなかった。職場を訪問するなどして知らせてくれているが、代位弁済には至らなかった。	
	金融機関の立場: 代位弁済の経緯に法的にも手続的にも何ら問題はなく、申立てには応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方において期限の利益の回復を含めた特段の対応をとることはできないとの結論は変わらず、不成立となった。(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41日	期日回数: 1回
代理人	顧客: なし	金融機関: なし

番号	仙台③	
申立年月日	2019年12月23日	
終了年月日	2020年3月30日	
紛争の種類・金融商品	預金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男・女	
事案の概要	顧客の立場: 相手方 もともと故A(顧客1の妻であり、顧客2の母)名義の預金が、生前顧客2の名義に書き換えられたことから、顧客1と2の間で紛争が生じた。顧客2は自己名義の定期預金の解約と返金を金融機関に要求しているが、一方顧客1からは真の預金者が自分であることを理由に返金をしないよう申し入れられている。そこで、金融機関から顧客1と2の双方を相手方として、返金先を協議の上決めてもらえるよう申立てを行った。	
	金融機関の立場: 申立人 早期に適正な払戻しを行うため、真の預金者を顧客らで決めてもらって、預金額の確定を求める。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	顧客1が不出頭のため不成立。	

審理期間・期日回数	審理期間:98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	2019年8月13日	
終了年月日	2019年10月24日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	農業協同組合(北海道)	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	<p>1 申立人は、その兄と牧場を共同経営していたが、相手方との間で、融資等に関してトラブルが生じたため、当該融資を、兄と共に繰上償還することを合意するに至った。</p> <p>2 しかしながら、申立人の兄に資金がなかった。そのため、申立人は、相手方に対し、申立人の兄への新たな融資を求めた。</p> <p>3 また、申立人は、根抵当権の負担のある申立人の父名義の土地(6筆)の全てが申立人の兄に名義変更されていたため、相手方に対し、申立人に対する2分の1の持分の所有権の移転等を含む協議等を求めた。</p>	
	金融機関の立場:	
	<p>1 融資は申込者が所定の手続きを行って実行されるため、他者からの求めで行うことはできない。なお、申立人の兄からの借入れの申込みもない。</p> <p>2 土地の名義変更については、申立人の兄弟間で解決すべき内容である。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人と相手方との意間に認識の齟齬はないが、申立人は融資の当事者ではなく、調整すべき法律関係がなかった。関係者当事者である兄の同席も困難であった。	
審理期間・期日回数	審理期間:72日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり