

■2020 年度(2020.4-2021.3)

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2017年11月16日	
終了年月日	2020年12月4日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産	
金融機関	暗号資産交換業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	相手方において申立人の信用取引ポジションが勝手に反対売買された。相手方が設定を間違えたことによる誤決済と思われるので、これによって生じた損害の賠償を請求する。あわせて決済予約を入れたが決済されず損害が出た。相場が動いているので損害額は現時点では確定できないが、相応の金員の支払いを求める。	
	金融機関の立場:	
	反対売買は、ロスカット処理によるもの。ロスカット処理は、申立人が同意した取引ルールに準拠したものであり、金融機関の行為に責められるべき点はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関からの答弁書を申立人に送付し、期日調整を試みたが応答がない状況が継続した。相当期間を経たのち再度申立人に連絡を試みるも何ら応答なく、あっせんが合意成立の見込みがないとして終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間:1115日	期日回数:0回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京② 東京③ 東京④ 東京⑤ 東京⑥ 東京⑦
----	--

	<p>東京⑧</p> <p>東京⑨※現地調停(長野県弁護士会)</p> <p>東京⑩※現地調停(兵庫県弁護士会)</p> <p>東京⑪※現地調停(札幌弁護士会)</p> <p>東京⑫※現地調停(島根県弁護士会)</p> <p>東京⑬※現地調停(愛媛県弁護士会)</p> <p>東京⑭※現地調停(長崎県弁護士会)</p> <p>東京⑮※現地調停(福岡県弁護士会 期日開催前に取下げ)</p> <p>東京⑯※現地調停(愛知県弁護士会)</p> <p>東京⑰※現地調停(千葉県弁護士会)</p> <p>東京⑱※現地調停(愛知県弁護士会)</p>
申立年月日	2018年10月25日から同月31日にかけて
終了年月日	2020年12月4日から2021年1月8日にかけて(ただし、東京⑮のみ2020年8月31日に取下げにより終了)
紛争の種類・金融商品	暗号資産
金融機関	暗号資産交換業者
顧客	個人(東京⑮のみ女性, その他は男性)
事案の概要	<p>顧客の立場:</p> <p>相手方が事業として行っている暗号資産取引所において申立人の注文が強制決済された。原因は、当該暗号資産取引所のシステム不良が主な原因と思われる。状況説明及び発生した損害の回復を求める。</p> <p>金融機関の立場:</p> <p>強制決済は、暗号資産の価格の急激な下落によるもので、顧客との約定に基づき正常に実施されたものである。仮に、顧客らが主張するようにシステムに顧客らの注文に対応できない状況が発生していたとしても、顧客らはサービスの中断や停止等について金融機関を免責し、損害賠償の上限を顧客らが支払った手数料を上限とする規約に同意していたのだから、いかなる場合でも金融機関は受領した手数料以上に顧客の損害を賠償する義務を負わない。</p>
結果	和解
経過・和解の要点	<p>本件は、一定の時期の相手方暗号資産取引所へのアクセス不良によって損害が生じたと主張する顧客らが、インターネット上で金融ADRなどの損害を回復する手段について相互に情報交換し、うち17名が一斉に申立てをしたものである。</p>

申立書の内容は申立人の属性を除きすべて同じであり、17名のうち6名が情報交換の場で主導的な役割であったようで、第1回期日を調整する過程において、この6名のみ期日出席に積極的で、他の11名はこの6名の案件の趨勢を見守りたいとのことであった。そこで、6名について期日を開催し、他の11名の案件は期日開催を留保した。なお、あっせん人は3名体制の2チーム合計6名で上述の6名の申立人の案件を分担するとしたが、6名の期日は同時に開催することになったため、期日は、基本的に、申立人6名、相手方代理人1名及びあっせん人6名が一堂に会して開催された。

期日を数回経た段階で、相手方代理人から期日を開催していない11名について、これらの主張する損害額を明らかにされたいとの要望があり、センターより11名に対し文書で主張する損害額を明示するよう依頼したところ、10名が回答し、1名が取り下げた。

期日を重ねても相手方金融機関の自己に法的責任はないとの主張は変わらなかった。しかしながら、システムへの想定外の負荷がアクセス不良につながった可能性は否定できない面があることなどから、全件を一挙解決できるならば一定の解決金を支払ってもよいとの意向が金融機関から示され、また、6名の申立人も基本的にあっせんでの解決を望んでいた。

そこで、まず、期日において、6名との間で金融機関が支払いを許容できる解決金の算定方法を定め、その上で、6名を担当したあっせん人が他の10案件についても分担して、期日や電話で個別に10名の申立人との間で6名が先に同意した算定方法による解決金での和解の見込みについて協議した。最終的に全員が同様の方法で和解できることになり、期日を先行させた申立人6名とは同一期日で、他の10名とも同一日か近接した時期に期日を開催し、和解契約を締結した。

審理期間・期日回数	審理期間:100日から803日	期日回数:0回から12回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京⑱
申立年月日	2019年4月16日
終了年月日	2020年8月25日
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求
金融機関	信用組合
顧客	個人、男性

事案の概要	顧客の立場： 申立人及び申立人の父と相手方金融機関との間の取引に関し、 ・身に覚えのない手形貸付取引の痕跡が多数ある ・依頼していない定期預金と引き下ろされた積立定期預金があり解約、新規契約を繰り返しているが、その解約金をほぼ受領していない ・身に覚えのない振替・振込が多数ある 等の相手方金融機関の行為に不審点・疑問点が多数ある。相手方金融機関による横領ないし着服等があったものであるから、その損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場： 金融機関が申立人及びその父の預金を無断で着服したとの損害賠償請求については、金融機関側からの債務不存在確認訴訟が継続中である。貸付についても、申立人又はその父親の真意に基づく契約であったのだから、金融機関の対応に法的な責任はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関から預金及び融資に関する書証の提出や説明があり、相互にそれぞれの主張事実を検討したものの、各当事者の意見の食い違いは解消されなかった。金融機関から融資金についての支払請求訴訟がさらに提起されたことを機に、和解の見込みはないものとして終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：499日	期日回数：8回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑩ ※現地調停(兵庫県弁護士会)
申立年月日	2019年9月20日
終了年月日	2020年6月18日
紛争の種類・金融商品	投資顧問契約
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、相手方と、有価証券等の価値等の分析に基づく投資判断を助言する契約(投資顧問契約)を締結した。 2019年6月頃に、短期で値上がりをする商品(サポートシステム)に加入し、相手方従業員の誘導に従って、クレジット決済及び銀行振込にて資金を送金したが、当該資金の取り扱いについて当事者間で投資

	<p>助言報酬であるか運用資金であるかについて齟齬が生じている。相手方金融機関は、資金を送金する前に十分な説明をしなかった。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>申立人に対しては、金融機関従業員より報酬について再三説明した上でこれを受領した。投資助言サービスはほぼ実施済みであり、未実施のサービスの報酬以外に申立人に対し返金できるものはない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>主張の食い違いは解消されなかったものの、双方、本あつせんで紛争を終了させたい考えはあった。あつせん人より申立人が希望し、金融機関が払ってもよいと考える中間程度の解決金を提示したところ、申立人は同意したが、相手方金融機関が同意せず和解には至らなかった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：273日	期日回数：7回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京㊴ ※現地調停(岩手弁護士会)	
申立年月日	2019年9月30日	
終了年月日	2020年12月3日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	持分会社	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>(1)相手方は申立人に対し、融資実行を理由とした年金口座の変更・勧誘をし、申立人は口座を開設したが、融資は実行されなかった。これは、契約不履行である。</p> <p>(2)また、相手方は申立人に対し、融資が確定したような言動をしていたため申立人は、取引先や従業員、税務署等の支払い・支給の連絡を入れていた。ところが、実際に融資はされず、各所より嘘をついたとみなされ、信頼を損ねてしまったため、会社業務が滞った。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>(1)融資できるとの約束はしていない。</p> <p>(2)誤解を生ませるような言動はしていない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>初回期日は申立人欠席。2回目・3回目は申立人及び相手方のいずれも岩手弁護士会に出席した。</p>	

	あっせん人より、双方に対し、事実関係について、両者の言い分が著しく異なっていて、あっせんでは事実の確定ができないこと、相手方は条件を変えても融資するつもりはないと言い切っているため、これ以上話し合っても調停がまとまる見通しが無いこと等を告げて、調停は打ち切る旨伝えた。	
審理期間・期日回数	審理期間：431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	2019年10月15日	
終了年月日	2020年5月22日	
紛争の種類・金融商品	寄託金返還請求	
金融機関	資金決済業者(外国法人)	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場： 2018年より相手方のサービスを利用して、売上金の受領をしていたが、2019年1月に売上金の何割かを留保する旨を一方向的に通知された。 その後、サービスのアカウントがユーザー規約に違反しているためとの理由で180日間停止され、資金を引き出すことができない。 アカウント停止について電話にて問い合わせるも、適切な回答がされなかった。 180日を経過したころに再度問い合わせると、資金はすべて相手方に移動しているため引き出せない旨通知された。 よって、申立人は相手方に対し、資金を返還することを求める。併せて、相手方が、申立人の損害賠償請求に応じることを求める。	
	金融機関の立場： ・申立人について約款上の寄託金不返還特約に該当する事由があるため、返還できない。 ・仮に返還義務があっても、申立人について約款上の違約金特約に該当する事由があるため、違約金請求権と相殺する。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	期日外で和解が成立した。但し、両当事者から成立手数料を請求することとした。	
審理期間・期日回数	審理期間：221日	期日回数：2回

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

番号	東京㉓ ※現地調停(福岡県弁護士会)	
申立年月日	2020年2月6日	
終了年月日	2020年12月3日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求・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:	
	2019年1月に, 投資助言の契約を締結した。同年2月に, あと200万円払えば, 年3-4倍になる銘柄を助言できるとの説明があり, 詳しく検討する間もなく, 200万円を振り込んだが, 現時点において利益がない。	
	申立人は, 相手方に対しこれまで支払った100万円と, 追加で支払った200万円の計300万円の返金を求める。	
	金融機関の立場:	
	十分な説明を行った。誤解を生ませるような言動はしていない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	金商法36条1項, 38条1号・2号, 40条, 41条等(特に38条2号)が問題となる事案であり, 裁判になった場合, 申立人の不注意の程度が重要な争点となると予想されていた。これを踏まえ, 相手方が申立人に解決金約100万円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:302日	期日回数:5回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京㉔ ※現地調停(大分県弁護士会)	
申立年月日	2020年2月12日	
終了年月日	2020年8月18日	
紛争の種類・金融商品	連帯保証契約無効確認請求, 根抵当権設定登記抹消登記手続請求等	
金融機関	信用組合	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	

	<p>1979年に約800万円の根抵当権がついた大分県内所在のアパートに関し、当初は申立人の父親名義であったが、申立人が知らない間に、申立人名義となっていた。</p> <p>その後、1989年に約500万円の貸金債務を被担保債権とする根抵当権が設定されていた。</p> <p>申立人は、相手方に対し、申立人の連帯保証契約の無効確認、根抵当権設定契約の解消等を求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	申立人の主張を概ね認めた（一部（申立人の父親が所有していた時点での契約）に限り有効であると主張した。）。	
結果	和解	
経過・和解の要点	和解契約書は期日開催後に郵送にて締結した。	
審理期間・期日回数	審理期間：189日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑳
申立年月日	2020年3月9日
終了年月日	2020年4月2日
紛争の種類・金融商品	売買代金返還請求ないし損害賠償請求
金融機関	資金決済業者（外国法人）
顧客	個人，男性
事案の概要	顧客の立場：
	<p>申立人は、相手方の電子商取引代行決済サービスを利用し、イタリアのカメラ店より商品を購入した。</p> <p>しかし、実際に届いたのは別の商品（モデル）であったため相手方に対し規約上の異議申立てを行い、上記の商品を返却し、正しい商品を送る旨を要請した。</p> <p>ところが、再度送られてきた商品は破損した状態で、申立人は再度相手方に対し連絡を入れ、異議申立てをしたものの、異議申立ては1ケース1回しかできないなどの理由で受理できない、との回答であった。</p> <p>しかし、相手方は規約にない事由を主張しており、理由がない。代金返還等の適切な対応を求める。</p>
	金融機関の立場：
	(なし)

結果	取下げ	
経過・和解の要点	代金返還を相手方が受け入れたとの理由で、初回期日前に取下げとなった。	
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	金融機関:なし

番号	東京②⑥ ※移管調停(岐阜県弁護士会)	
申立年月日	2020年4月3日	
終了年月日	2020年5月19日	
紛争の種類・金融商品	個人年金・説明義務違反	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人,女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	金融商品を提示してきた相手方従業員(当時)と会って話がしたい。6年前の個人年金の契約時,説明が不足していたこと及び虚偽の返答をしたことを認め,謝罪してほしい。	
	金融機関の立場:	
結果	移管調停(移管後不成立,岐阜県①)	
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:47日	期日回数:0回
代理人	顧客:あり(ただし,申立人の子が代理)	金融機関:あり

番号	東京②⑦	
申立年月日	2020年4月3日	
終了年月日	2020年8月17日	
紛争の種類・金融商品	守秘義務違反・個人情報保護法違反	
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,相手方に対し約500万円を請求する。 申立人は,同人が親より受けた贈与に関し,相手方の守秘義務違反,個人情報の第三者提供,個人情報の目的外使用により損害を受けた。その金額の約500万円を相手方に請求するものである。	

	金融機関の立場： 関係者に対して一部情報を開示したことは認め、個人情報保護法にも、守秘義務にも違反しておらず損害も発生していない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金銭支払いを伴う仲裁案（双方当事者が納得できるような）提案は不可能であるとして、手続きが終了となった。	
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（ただし、申立人の夫が代理）	金融機関：あり

番号	東京㉔	
申立年月日	2020年4月6日	
終了年月日	2020年10月15日	
紛争の種類・金融商品	決済サービス	
金融機関	資金決済業者	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場： 相手方は申立人に対し、会社の売上金約200万円を返金してほしい。 相手方の提供するサービスを利用し顧客から売掛金を回収していたが、突然アカウントを止められてしまい、2020年2月に一切の連絡なく売掛金を没収されてしまった。正当な理由なく売上金を没収され、問い合わせに対しても回答がない。	
	金融機関の立場： 申立人の行為が、利用規程に違反していたため、アカウントを停止し、利用規程に違反した場合の損害賠償金としてアカウントから損害賠償金を差し引いたものであり、規程に従った運用である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は申立人に対して和解金として約100万円を支払うことで和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：193日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京㉕	
申立年月日	2020年4月6日	

終了年月日	2020年9月15日	
紛争の種類・金融商品	投資助言契約	
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:	
	申立人は相手方の金融商品情報提供サービスを契約したが, 1年たってもサービスが提供されないにもかかわらず, 費用の請求がなされている。 納得できないので, サービスを解約し, 費用請求を破棄して欲しい。	
	金融機関の立場:	
	契約に基づきサービスを提供しており, 費用請求は契約に基づく請求権である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方より, 和解には応じられず, また2020年5月を基準日として約30万円の追加報酬支払いが必要であり, 事件が不調に終われば訴訟する旨の主張があった。 これに対して申立人は, 出廷の手間等を考えると相手方に支払って和解したいとの意向となり, 申立人は相手方に対し, 本件紛争の投資助言報酬及び早期解約違約金として約100万円を支払い, 投資助言契約について合意解約する内容で和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:163日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり(従業員)

番号	東京⑩ ※現地調停(千葉県弁護士会)	
申立年月日	2020年5月7日	
終了年月日	2020年8月12日	
紛争の種類・金融商品	住宅ローンに伴う団体信用生命保険	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性(2名)	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は, 相手方に対し, 住宅ローンの残高が残ったことに対する過失を認め, 対応をするよう求める。	
	他の金融機関から相手方へ住宅ローンを借り換えたが, 当該ローンの借入人は申立人の母親, 保証人は申立人の父親であったところ, 母親は相手方の団体信用生命保険に加入しており, 母親の死亡に	

	<p>に伴い、住宅ローンの残高は、前記保険より返済されると思っていたが、相手方からは保証が切れているため、ローンは家族が支払う必要があると説明された。</p> <p>保証が切れる前に、何かしらの案内をすべきところ、相手方はそれを怠ったものである。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>団体信用生命保険は、75歳までであり、その旨意思確認書で確認している。契約後に団体信用生命保険の上限年齢が変更になったことまで、通知義務を負わない。</p>	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人の意向に沿った解決が見込めず、住宅ローンの残高は一括返済するとして取下げとなった。	
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

番号	東京③① ※現地調停(静岡県弁護士会)
申立年月日	2020年5月26日
終了年月日	2020年10月1日
紛争の種類・金融商品	暗号資産
金融機関	暗号資産取引業者
顧客	個人, 男性
事案の概要	顧客の立場：
	<p>申立人は相手方に対し、2018年4月に暗号資産(日本円レート換算:約500万円相当)を間違えて振り込んだ。</p> <p>相手方に返金要求したが、取り出すことができないといわれた。使用できないウォレットなら、間違えて振り込まれないようにするのが企業責任である。相手方に対し間違えて振り込んだ暗号資産を弁償するよう求める。</p>
	金融機関の立場：
	<p>申立人が送金先に使用したアドレスが、当時、使用停止になっていることは周知されており、相手方から申立人に対しては、送金時よりも前に別アドレスを指定していた。また、当時の取引規約上、指定外アドレスへの送金は返還できない旨も明示されていた。</p> <p>しかも、本人以外の操作を禁止している取引規約に反し、申立人は</p>

	<p>他人に送金させている。</p> <p>また、返還の可否の調査と返還のための費用として計約100万円近くかかるが、申立人の苦情がもっと早期にされていれば、より容易に返金できた可能性がある。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>相手方は、申立人の当該暗号資産用口座のアドレスについて、その管理・復旧作業の可否を本件和解契約締結後速やかに調査し、申立人は報告書の受領後に相手方の調査費用の半額を支払うこと、当該調査の結果、本アドレスの管理・復旧作業が可能であると判明した場合には、相手方は、引き続き本アドレスの管理・復旧作業を遅滞なく進めることで和解した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：129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 ※現地調停(沖縄弁護士会)
申立年月日	2020年6月11日
終了年月日	2020年9月16日
紛争の種類・金融商品	プリペイド式カードの不正利用
金融機関	資金決済業者
顧客	個人, 男性
事案の概要	顧客の立場：
	<p>申立人は、相手方の商品である海外トラベルプリペイドカードを利用していたが、2019年12月に留学先のアメリカで、入金していた約80万円を不正利用された。</p> <p>すぐに相手方に対し返金請求をしたが、本件カードのセキュリティロックをかけていなかったことを理由に、返金できない(補償対象外)であると回答された。</p> <p>上記不正利用に対する補償を求めたい。</p>
	金融機関の立場：
	<p>相手方は、カードを安全に利用するための方法などをホームページやメルマガなどで発信するとともに、セキュリティロックの仕組み作りやサービスの提供・その周知、さらに不正利用の探知なども行っている。本件の不正利用も相手方の日常の探知により判明したもので、さらなる被害拡大を防止している。</p> <p>相手方は、上のおりカードの安全性を図った取組をしているが、申立</p>

	人はセキュリティロックを利用するなどの安全管理措置を怠っていた。また、不正利用等の事故による損害については、会員規約上、原則としてPINコード取引を伴う取引に関しては会員の負担となっている。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は、必要な措置を講じており帰責性はないが見舞金として一定額の支払いを提案したいとし、申立人は、不正利用された金額の1割であれば和解したいとの意向であったため、見舞金約7万円を支払うことで和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間：98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	2020年7月10日	
終了年月日	2020年12月2日	
紛争の種類・金融商品	株式投資	
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：	
	申立人は相手方のサービスを利用し、行った投資により予見できない損害を被ったことから、相手方に対し損害賠償を求めている。	
	金融機関の立場：	
	申立人に提供された、一定のトレードシステムによる資金の投資配分を教示する配信（シグナル）内容と申立人が提出した株式売買等に関する資料とは一致しないところがあり、トレード（売買）していないものもある。 システムに基づく売買指示と申立人のした取引とは一致せず、申立人の50万円の損害賠償請求は、その請求ができるための条件を満たしていないので、これを拒否する。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は解決金として約33万円を申立人に支払う内容で和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：146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 ※現地調停（福井弁護士会）
----	-------------------

申立年月日	2020年7月22日	
終了年月日	2020年11月27日	
紛争の種類・金融商品	アカウント(口座)決済	
金融機関	資金決済業者	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場：	
	会社の売上金(約500万円)を連絡もなく没収されたので、返還を求める。	
	金融機関の立場：	
	申立人が決済のために相手方から割り当てられたアカウント(口座)を利用して行っている業務は、相手方の利用ポリシー上禁止する取引行為であり、決済に当該アカウントを利用することは、この違反であって、ユーザー規約上の「制限されている行為」に当たる。 このため相手方は一定期間アカウントを制限したが、申立人はこの間も禁止行為を行ったことから、相手方はこれによる損害賠償の額として算定された金額の一部として、申立人のアカウント(口座)から口座残高を控除したものである。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は申立人に売上金を返還し、申立人は相手方の提供する決済サービスアカウントを開設しないことを内容で和解した。	
審理期間・期日回数	審理期間：129日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京③⑤	
申立年月日	2020年7月27日	
終了年月日	2021年3月9日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産の売買取引に関する紛争	
金融機関	暗号資産取引業者	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	暗号資産の売買取引(先物オプション取引?)に関する紛争	
	金融機関の立場：	
	追って、申立人の主張に対する認否及び相手方の主張を行う。	
結果	取下げ	

経過・和解の要点	2020年12月に第1回期日を実施したが、申立人は不出頭であった。第1回期日後、申立人に対し「期日より3カ月以上経過した場合は、取り下げたものとみなす」通知するも、無応答であり、2021年3月に期日より3カ月以上経過したため、取下げ扱いとした。	
審理期間・期日回数	審理期間:226日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	東京③⑥ ※現地調停(三重弁護士会)	
申立年月日	2020年7月27日	
終了年月日	2021年3月16日	
紛争の種類・金融商品	サクラサイトの利用料等の支払いに関する紛争	
金融機関	資金決済業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は出会い系サイトに登録し、そのサイトで知り合った女性らにプレゼントを送るに当たって、その代金の決済に相手方の決済サービスを利用した者であるが、女性らはプレゼントを送った後に連絡がつかなくなった。 このような問題のあるサイトの決済を引き受けている相手方には損害賠償責任がある。	
	金融機関の立場:	
	申立人は、詐欺の被害を直接立証する証拠を提出していない。また、相手方はオンライン決済システムの契約者と利用契約を締結する際に必要な審査を行っており、注意義務の懈怠はなく、不法行為は成立しない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	合意が見込めないため、双方同席のもと打ち切り(不調)となった。	
審理期間・期日回数	審理期間:233日	期日回数:3回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり

番号	東京③⑦	
申立年月日	2020年7月30日	
終了年月日	2020年9月5日	
紛争の種類・金融商品	オンライン決済業者を通じて行った不動産賃借予約の取消しに関する紛争	

金融機関	資金決済業者	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、相手方の決済サービスを利用した人物から不動産賃借の予約を受けたが、その人物の都合によりキャンセルとなった。その人物は相手方に予約金を支払っていたところ、その人物とはキャンセルしても返金しない旨取り決めていたにもかかわらず、相手方は申立人に無断で返金してしまった。その予約金は申立人が受け取るべきものであり、相手方にその支払いを求める。	
	金融機関の立場： (答弁書提出前に、申立人が取り下げた。)	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	期日前に手続外で和解したため取下げとなる。	
審理期間・期日回数	審理期間：0日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京㊿ ※現地調停(広島弁護士会)	
申立年月日	2020年8月7日	
終了年月日	2021年2月19日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産の事務処理に関する紛争	
金融機関	暗号資産取引業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は相手方に200万円を入金したが、売買していないにも関わらず、円預金はすべて無くなり暗号資産(暗号資産)に替わっていた。よって、相手方に、200万円の支払いを求める。	
	金融機関の立場： 申立人の入金時の番号誤入力により、他の顧客の口座に入金されているため、当該顧客の同意なしには返金できない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人が入金したのは自己の子供の口座であったようであり、子供の口座に200万円があることを確認できたらしく、取下げとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間：197日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京③⑨	
申立年月日	2020年8月14日	
終了年月日	2021年2月12日	
紛争の種類・金融商品	預金取引及び融資取引に関する紛争	
金融機関	信用金庫	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は不動産賃貸業会社であり、相手方からその資金の融資を受けていたところ、申立人の代表取締役が急逝し、遺言により同人の内妻が代表取締役となった。しかるに、相手方は、申立人名義の預金口座の引き出しに応じないため、新規マンションの建築請負代金等を支払えないなど経営に支障が出ている。よって、申立人は、相手方に対し、預金の引き出しに応じること及び既存融資金につき手形貸付から証書貸付への切り替えに応じること等を求める。	
	金融機関の立場： 申立人は同族企業で、相手方からの借入金について前代表取締役の父親も連帯保証しているところ、同人は遺言の存在を全く知らず、遺言の有効性を争っている。このため、新代表取締役の選任の有効性にも問題があり、預金の払い戻し等にも応じ難い状況にある。※本件については、期日開始前から、上記父親が利害関係人として参加した。	
	結果	
経過・和解の要点	和解 申立人、利害関係人と相手方とは、申立人に相続させることについては利害が一致しており、期日外で預金の払戻しに関する合意を成立させた後に、本件ADRにおいて、既存融資金につき手形貸付から証書貸付に切り替えることなどを合意して和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：183日	期日回数：7回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり（なお、利害関係人にも代理人あり）

番号	東京④⑩ ※現地調停（広島弁護士会）	
申立年月日	2020年8月12日	
終了年月日	2020年10月9日	
紛争の種類・金融商品	外貨建て個人年金保険の勧誘に関する紛争	
金融機関	信用金庫	

顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人が高齢で，しかも商品内容を十分理解していないにもかかわらず，相手方は，親族も同席させずに外貨建て個人年金保険契約を締結し，申立人から500万円の支払いを受けたものである。同契約は無効であるから，500万円の返金を求める。	
	金融機関の立場： 相手方は，本件保険募集に当たり，誤った説明や誤解を与える説明はしておらず，親族の同席も申立人が断ったものであるから，不適切な募集ではなく，500万円の返却義務はない。	
	結果 不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が折り合わず，不調となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：59日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし(ただし，親族が代理)	金融機関：あり

番号	東京④	
申立年月日	2020年8月12日	
終了年月日	2020年10月9日	
紛争の種類・金融商品	社債の中途解約に関する紛争	
金融機関	投資助言業者	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は投資アドバイザーより相手方の社債を勧められ購入した(いつでも解約できるとの説明だった)。 2020年3月に解約申入れを相手方代表者に伝えたが，「取締役会で承認されなかった」との理由で，解約を断られている。	
	金融機関の立場： 相手方が申立人に発行した社債について中途解約の申出があったが，役員会で承認されなかったため，その旨を申立人に連絡している。 社債利息については，申立人他社債権者に支払済みである。 相手方は，コロナ禍により大幅に売上が減っており経営が厳しい状態である。	
	結果 不成立	

経過・和解の要点	相手方の弁済拒否(期限の利益)の主張により不調となった。 弁済拒否の理由は、①期限前であることから応じがたいこと、②他の社債権者もいるので一人だけに支払うことはできない(気持ちの問題)ことであった。	
審理期間・期日回数	審理期間:108日	期日回数:2回
代理人	顧客:なし	金融機関:なし

番号	東京④
申立年月日	2020年8月19日
終了年月日	2020年12月3日
紛争の種類・金融商品	両替の事務処理に関する紛争
金融機関	信用金庫
顧客	個人,女性
事案の概要	顧客の立場: 50万円の旧札を新札に両替するため、相手方支店に行き、窓口にて50万円を渡したが、30万円しか受け取っていないと説明された。相手方において内部調査を行ってもらったが、到底納得できる調査ではなかった。善管注意義務違反等に値する。
	金融機関の立場: 相手方支店窓口担当者が申立人に対して札勘後直ちに両替票と金額相違を伝えなかったことについては認める。 内部調査について、両替事務の現場の動態は相手方支店内のビデオカメラ3方向から確認して担当者及びその他職員に不自然な動きがなかったため、机の中や足元の検査は行ったが持物検査までは行わなかった。 ビデオカメラでは、4枚ずつの横読みで親指が7回動いているのを確認できている。また、相手方支店内は5方向からビデオカメラで撮影しており、担当者その他の職員に不自然な動作はなかった。
結果	不成立
経過・和解の要点	第1回期日では、双方同席で事情を聞き取った後、相手方のパソコンで店内ビデオの映像を再生させた。あっせん人から相手方・申立人に譲歩の余地がないか持ち帰って検討してもらうよう指示があった。 第2回期日では、申立人の配偶者が同席した。相手方は、内規違反はあるもののきっちり20万円が紛失するのはおかしいという理由から和解には応じられず、申立人は職員が悪いことはしないという相手方

	<p>の姿勢及び 20 万円の行方についてわからないことについて納得がいけないため、和解には応じられないとする。あっせん人から提示した 2 案について検討するよう指示があった。</p> <p>第 3 回期日では、相手方・申立人ともに和解案を受け入れることはなく、申立人は、泣き寝入りはしたくないとのことだったので、あっせん人より、今後は、民事調停、民事訴訟等の手続がある旨教示し、双方同席の上で不成立とした。</p> <p>なお申立人からは相手方代理人に対し、冷静に今後注意してほしいと述べ、相手方代理人はいわゆるクレームの案件と考えてはいないとの回答があった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：120 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 ※現地調停(広島弁護士会)
申立年月日	2020 年 11 月 12 日
終了年月日	2021 年 2 月 8 日
紛争の種類・金融商品	相続預金に関する紛争
金融機関	信用金庫
顧客	個人、女性
事案の概要	顧客の立場：
	亡母の死亡後、相手方で残高証明を調べたところ、約 1 万円しか残っていなかったが、後に約 1,000 万円の定期預金があったことが判明した。
	相手方に確認すると、相手方支店の行員が、父の建設事務所に持っていったとのことだった。
	申立人は相手方に対し、亡母の口座に関する全ての取引明細を提示し、また当該取引記録を削除しないよう求める。
金融機関の立場：	
既に申立外で、相手方は、申立人に対し、申立人の請求どおりの全ての預金取引履歴を提出している。	
結果	不成立
経過・和解の要点	<p>申立人の請求は、父の死亡時時点での、母名義の預金の履歴の提出を求めるものであり、相手方が提出済みとする履歴に本来であれば記載されているはずだが、記載されていない。</p> <p>相手方は提出できる履歴は全て提出済みとの主張であった。</p>

	申立人の「履歴があるはず」との主張には客観的根拠はなく、あつせんを継続しても成立の見込みがないことから、不調とした。	
審理期間・期日回数	審理期間：89日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京④	
申立年月日	2020年12月18日	
終了年月日	2021年2月19日	
紛争の種類・金融商品	資金凍結の説明と解除に関する紛争	
金融機関	資金決済業者	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場： 2019年3月以降，相手方のアカウントを利用していたが，2019年11月に相手方の利用規定ポリシーに違反したとして，アカウントの残高全額（約30万円）を没収された。その際どのような違反をしたかの詳細も教えてもらえなかった。 相手方は申立人に対し，没収した全額を返金することを求める。	
	金融機関の立場：	
	（なし）	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	期日外にて和解し，相手方から支払いがなされたため取下げとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間：64日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし（ただし，顧客の妹が代理）	金融機関：なし

番号	東京⑤	
申立年月日	2021年1月29日	
終了年月日	2021年2月8日	
紛争の種類・金融商品	根抵当権設定に関する紛争	
金融機関	信用組合	
顧客	個人，男性・女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人らは，申立人らの親族が経営する申立外法人が相手方から極度額3,000万円の融資を受けるにあたり，自己所有の投資用不	

	<p>動産を担保提供するため、根抵当権設定契約を締結した。</p> <p>根抵当権設定契約の数か月後、申立外法人は破産したが、相手方は根抵当権設定契約締結の際に同申立外法人の経営状況について特段の説明をすることはなかった。</p> <p>申立人らは相手方に対し、担保不動産競売開始決定の停止をすることを求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	(なし)	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人と相手方が和解したため、初回期日前に取下げとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間：11日	期日回数：0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(仙台弁護士会)
申立年月日	2019年12月23日
終了年月日	2020年7月21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、男性(申立人は顧客の相続人)
事案の概要	顧客の立場：
	顧客は団信に加入しており、当該団信は加入期間が70歳までとなっているところ、顧客はかかる説明を受けていなかった。一般的には団信は80歳までであるので、70歳までとなっていること自体不当である。また70歳で切れる旨の通知をもらっていれば保険加入などをしたり、ローンの期限前弁済などを行うことで対策ができたのに、金融機関はかかる対応を怠ったのであるから、残債務は免除されるべきである。
	金融機関の立場：
	顧客に対し、契約締結時に団信の期間について説明をしている。団信は加入団体ごとに費用の観点から契約内容を決定するものであって、金融機関等によって差が出てくるものであり、加入期間が他社と比較して短いとしても不当とは言えない。加入期間が終了するについて通知義務はない。なお、契約途中で76歳まで引き上げており自動的に適用されているが通知はしていない(なお、顧客は引上げられた年齢を超えた時期に亡くなった)。

結果	和解	
経過・和解の要点	証拠上、契約時の説明に問題があったということは認められず、通知義務も契約上認められないことから、残債務の免除は認められないことを前提に、金融機関においては引き落としがされなかった弁済予定日の残高で支払額を固定し、同日以降の利息及び遅延損害金の請求については行わないとのことで若干の減額をさせ、申立人においても合意を得られたことから、同額を一括で支払うとの内容で和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：209日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	第一東京② ※現地調停(福岡県弁護士会)
申立年月日	2020年3月11日
終了年月日	2020年12月10日
紛争の種類・金融商品	暗号資産
金融機関	暗号資産交換業者
顧客	個人, 男性
事案の概要	顧客の立場： 相手方は、申立人が保有していた全てのポジションの強制決済を行った。しかし、約款上、相手方には強制決済を行う権限が認められていない。よって、相手方は、申立人が保有していたポジションを元に戻すか、保有していたポジションについて当初からなかったことにするため、強制決済により現実化した含み損を補填して欲しい。
	金融機関の立場：
	強制決済は、JVCEAが定める暗号資産の証拠金取引におけるレバレッジ倍率の上限を4倍とする自主規制ルールに対応するためである。約款上、「法令改正、裁判所の命令、監督官庁の命令等により本サービス等の提供ができなくなった場合」にサービス提供を停止できると定められており、強制決済は、かかる規定に基づく取引の停止に当然に伴う措置として行われたものである。また、約款上、相手方はサービス提供の停止により顧客がサービスを利用できなかったこと等によって生じた損害については一切の責任を負わないとも定められており、相手方は含み損を補填する義務を負わない。
結果	和解

経過・和解の要点	相手方がJVCEAの自主規制ルールに従う必要性は認められるものの、強制決済を行う約款上の明確な規定がなく、顧客に対する配慮を欠いたとして、相手方が顧客に解決金として約100万円を支払う旨の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間:275日	期日回数:5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	2020年4月2日	
終了年月日	2020年12月24日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産	
金融機関	暗号資産交換業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は、相手方の提供する暗号資産取引アプリを用いて暗号資産の取引をしていたが、相手方のシステムの不具合により暗号資産の取引が困難になってしまった。暗号資産が急落したため、相手方のシステムにより自動的なロスカット執行がなされて暗号資産が強制決済されたところ、申立人は上記不具合によりロスカットを避けるための操作をすることができず、約300万円の損失が生じたので、この損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場:	
	相手方のシステムに不具合はなかった。仮に不具合があったとしても、取引記録上、申立人がロスカットされたと主張している暗号資産取引の一部は、申立人自身によってロスカット以前に決済され損失が確定していた。ロスカットの対象となった暗号資産取引についても、申立人がアプリ操作を試みたと主張する時点で既に一定の損失が生じていた。また、ロスカットを防ぐことは時間的に不可能であった。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方が管理する取引記録、システム管理記録、問合せ記録等が提出され、その内容から、相手方側の何らかの不具合により申立人がアプリ操作ができなくなったであろうことが推認される一方、申立人自身で一部の決済がされたと推認されることをも踏まえ、相手方が解決金として約200万円の支払いに応じ、和解に至る。	
審理期間・期日回数	審理期間:267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	
申立年月日	2020年7月8日	
終了年月日	2020年10月29日	
紛争の種類・金融商品	預金, 投資信託	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	定期預金の解約金等合計 2500 万円を相手方の職員が引き出し費消した。 ①傷害保険金として口座に入金された金員 約 500 万円 ②定期預金 200 万円 ③定期預金 500 万円 ④定期預金 300 万円 ⑤投資信託 約 1000 万円	
	金融機関の立場:	
	伝票に記載されている住所・氏名等は, 申立人のものであり, 職員が偽造したなどの事業は認められない。 仲裁センターに申し立てる前から, 申立外で申立人と金融機関の間で争われている事項であり, 和解に応じることはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関が和解拒否した。証拠上も顧客の主張を認めることは困難。	
審理期間・期日回数	審理期間:113 日	期日回数:2 回
代理人	顧客:なし(補助者として親族が同行)	金融機関:あり

番号	第一東京⑤	
申立年月日	2020年7月27日	
終了年月日	2020年12月22日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産(暗号資産)	
金融機関	暗号資産交換業者等	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	

	<p>金融機関がトークンを発行し、ICO のプロジェクトをさかんに宣伝し、代表者も買いあおりをしていたため、顧客が複数回に分けて当該トークンを購入したところ、ICO は実施されず、かつ実施の見込みもない状態となり、当該トークンの価値も暴落し、価値はゼロになった。そのため、顧客は金融機関が ICO の実施をしなかったことにより、購入額相当の損害を受けた。また、ICO を実施をしないことを決定する過程で適時の情報提供を行わなかったため、トークンの適切な時期における処分をすることができず、損害を受けた。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>ICO 実施のための開発は完了しているところ、ICO が実施できなくなったのは、金融商品取引法及び資金決済法の改正によるものであるから、金融機関は債務不履行責任も不法行為責任も負わない。仮に責任が認められた場合においても、利用規約の規定に基づいて、金融機関は免責される(あるいは、大幅に過失相殺をされる)。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関側において顧客が訴えるのであればそれでよい、和解に応じないとの姿勢を示したため、手続きを打ち切った。	
審理期間・期日回数	審理期間：148 日	期日回数：4 回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京⑥
申立年月日	2020 年 9 月 23 日
終了年月日	2021 年 12 月 11 日
紛争の種類・金融商品	預貯金
金融機関	労働金庫
顧客	個人、男性
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>会社、勤務時、社内預金として定期預金を積み立てていた。退職時、会社から通帳の返却を受け、確認したところ、ある時点で預金が引き出され残高がほとんどない状態であり、会社総務及び預貯金先である相手方に問い合わせたが理由は不明であった。一連の引き出しについては、申立人に憶えはなく、通帳は会社総務部が、通帳印は申立人が自宅で保管しており、他人が引き出すことはない。よって、相手方金融機関の管理ミスで預金が誤って引き出されたものと考えられることから、金融機関に対して、この損害賠償を求める。</p>

	金融機関の立場： 払戻手続きは、申立人の意思に基づきなされたものであり、申立人の請求に応じることはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	払戻手続きが、申立人の意思によるものなのか否かという点が争点となったが、相手方が、通帳の紛失・盗難等の異例な取引がなされた経緯はないなどの払戻手続きに異常性がない旨の資料を提出する一方、申立人からは、取引の異常性を基礎づけるような資料の提出等はなく、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：80日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	第一東京⑦
申立年月日	2020年10月21日
終了年月日	2021年1月6日
紛争の種類・金融商品	住宅ローン(利息額)
金融機関	信用組合
顧客	個人, 男性
事案の概要	顧客の立場： 申立人は住宅ローンの繰り上げ返済を希望し、希望日を伝えたにもかかわらず、金融機関担当者の対応が遅く、不誠実であったため、希望日より2日遅れての返済となり、利息が申立人の希望日に返済するよりも845円多く支払う結果となった。形式的には、その支払いを求める申立てであったものの、実質的には、相手方担当者の対応への苦情の申立てであった。申立人の苦情の内容は、相手方担当者の回答が遅い、回答内容や対応等に不満を抱くものであった。
	金融機関の立場： 返済日当日に事前にトラブル発展の可能性を懸念しており、担当者が返済日にあえて声がけもしたものの、申立人からは何の苦情もなかった。しかし、返済後、2週間経過してから突然申立人から苦情が入り、その後、何度も、通常の苦情の範囲を超えた乱暴な、架電やメールが入った。申立人の質問内容は、相手方にとっては組織として回答しかねることや、また相手方としては回答の必要がないと判断して同じ内容のメールをあえて回答はしていたとの説明があり、相手方企業と

	してはやむを得ない対応であったというものであった。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方としては少額であっても金銭の支払いはできないことは明確であり、申立人もその点には応じて金銭支払いの負担はなし、一般的な謝罪条項を作成のうえ、解決となった。	
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	第一東京⑧	
申立年月日	2020年11月10日	
終了年月日	2021年3月31日	
紛争の種類・金融商品	違約金返還請求事件	
金融機関	資金移動業者	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人は、相手方が提供する資金決済システムアカウントを利用して、申立人の商材の販売業等を営んでいたが、相手方の利用規定ポリシーに違反したとして、十分な説明もなく一方的に申立人のアカウントが停止され、アカウント内にあった資金は違約金として没収されたが、申立人には同ポリシーに違反した認識はなく、違約金として没収された資金の支払いを求める。	
	金融機関の立場：	
	社内の内部調査により、申立人の商材販売営業行為につき利用規定ポリシー違反があった事実を確認している。手続きには応じるが、申立人の請求を棄却するとのあっせんを求める。	
結果	和解	
経過・和解の要点	仲裁人から相手方に対し、利用規定ポリシー違反の有無の争点とは別に、相手方の資金没収の措置につき、手続保障の観点から説明・対応不十分な点があるとして、金銭の支払いの勧告をし、違約金の一部を解決金として支払うことで、申立人相手方双方同意し、和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：142日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京⑨ ※現地調停(愛知県弁護士会)	
申立年月日	2020年12月18日	
終了年月日	2021年3月23日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産	
金融機関	暗号資産交換業者	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	相手方は、申立人から、口座管理維持手数料を徴収した。しかし、相手方ホームページによると、「2020年1月より口座管理維持手数料として残高に応じて手数料を徴収いたします。なお、本人確認が完了されているお客様からの徴収はいたしません。」とされているところ、申立人は、2020年1月以前、相手方に対し、本人確認書類を提出した。よって、申立人は、相手方に対し、徴収された口座管理維持手数料の返還を請求する。	
	金融機関の立場:	
	本人確認は、ユーザーが、本人確認書類を提出するのみならず、その後相手方から送付された葉書に記載のPINコードをウェブサイトに入力することをもって、完了する。しかし、申立人は、かかるウェブサイトへの入力をしておらず、本人確認は完了していない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方は、本人確認手続きの方法について十分な説明を怠ったという落ち度があったことを認め、また顧客との信頼関係を維持したいという意向もあることから、口座管理維持手数料全額を返還する和解に応じた。	
審理期間・期日回数	審理期間:96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	2020年3月31日	
終了年月日	2020年8月18日	
紛争の種類・金融商品	預貯金	
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:	

	申立人の預貯金が親族により勝手に引き出された。	
	金融機関の立場：	
	経緯から親族への委任は明白で、届出印も持参しており、払い戻しに応じたことに問題はない。	
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：141日	期日回数：1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	2020年6月20日	
終了年月日	2021年1月27日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人，女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	延滞中の借入金につき、担保物件の競売や任意売却はせず、返済計画の見直しを協議したい。	
	金融機関の立場：	
	条件変更は内容次第だが、返済状況等に鑑み任意売却を進めたい。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	当事者双方とも遠隔地のため電話会議により期日開催し、担保物件の任意売却を含めた解決を試みたが、調整が整わず不成立。	
審理期間・期日回数	審理期間：222日	期日回数：6回
代理人	顧客：なし（ただし、顧客の子が代理）	金融機関：あり（職員）

番号	第二東京③	
申立年月日	2020年7月1日	
終了年月日	2020年8月27日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用組合	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場：	

	申立人は相手方と長年取引があり、過去の融資も遅滞することなく返済しているが、今般、運転資金等の融資を求めたところ断られた。融資謝絶の理由の説明を求める。	
	金融機関の立場： 申立人の融資申込みに相手方が承諾する法的義務はなく、融資申込みを拒絶した理由を詳細に開示する義務もない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	詳細な理由の開示はできないとの相手方の回答を受け、あっせん人が申立人に対応を助言したところ、助言に納得し終了。	
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	第二東京④	
申立年月日	2020年12月25日	
終了年月日	2021年3月15日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産(仮想通貨)	
金融機関	暗号資産交換業者	
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暗号資産がフィッシング詐欺による不正出金により喪失した。相手方のセキュリティ対策等の不備にも責任があり、双方の過失と責任を勘案した解決を求める。	
	金融機関の立場： 申立人がフィッシングサイトにID, PWを入力したことが原因の流出であり、法的な補償義務はないが、高額の被害が発生している事案であり、話し合いによる解決を希望する。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	当事者双方の解決金額の乖離が大きく、成立の見込みなく終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：81日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【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	2020年2月7日	
終了年月日	2020年4月6日	

紛争の種類・金融商品	支払済みの遅延損害金名下の金員の返還請求・金銭消費貸借	
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: 相手方に対する借入金債務(申立人らが父から相続したもの)について、申立人は、相手方の態度を原因として、期限の利益を喪失していないものと誤信したもので、申立人の相手方に対する遅延損害金の支払義務は、信義則に照らし発生していない。よって、相手方が申立人から遅延損害金名下で受領済みの金員は、法律上の原因なく利得されたものであるから、不当利得として返還を求める。	
	金融機関の立場: 相手方について、遅延損害金の受領に関し、法律上の原因に欠けるところはなく、また、申立人が主張する信義則違反の事実もない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第1回期日において、あっせん人から申立人に対し、①相手方の信義則違反を根拠付ける具体的事実関係を整理・補充して主張すること、②上記①が困難であれば、取下げも含めて検討することを要請した。	
審理期間・期日回数	審理期間:59日	期日回数:1回
代理人	顧客:あり	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	2020年10月21日
終了年月日	2020年12月3日
紛争の種類・金融商品	貸金
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: 相手方と金銭消費貸借契約を結び、返済を行っていたが、経済的事情の変化により返済が困難となったことから、相手方と協議の上、可能な限り返済を継続していく旨合意した。 合意から10年後約900万円の遅延損害金が発生している旨の書面が交付された為、相当額に減額を求める。
	金融機関の立場:

	申立人が自己破産を進めるかもしれないとなって、返済計画作成のための面談を行い、返済可能額から原契約の更改はせず、以降の返済分より充当の順番を変更することとし、元金から優先的に充当処理を行っている。また、契約時より遅延損害金の説明は十分行っている。	
結果	和解	
経過・和解の要点	期日においてお互いの認識の相違を確認し、和解に至る。	
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:あり	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	2020年3月11日	
終了年月日	2020年7月9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:	
	住宅ローンの一括繰上償還額について、最終1回分の支払いを残して残りを返済すれば全額返済ではないと認識。申立人は、他行から既に繰上償還用の資金を借り入れており、他行との利息負担を考え、違約金も含め全額返済に応じた。しかしながら、契約書内容と違った説明を受け納得しない状況で繰上償還を行ったため、支払済みの違約金を返却されたい。	
	金融機関の立場:	
	契約通りの対応。一部弁済は捉え方の相違。繰上償還手数料の請求を伝えた上で最終的に一括で弁済された。契約時の説明も問題ない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間:121日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	静岡県②	
申立年月日	2021年1月12日	
終了年月日	2021年3月19日	

紛争の種類・金融商品	新規預金，新規融資	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場：	
	当該信用金庫は合併がなされ，申立人は旧信用金庫との取引実績あり。合併後，新規の取引はできなくなり，取引に関して拒否される具体的な理由を求める。	
	金融機関の立場：	
	融資先の与信のみの判断にて融資をするか否か判断する。融資拒否に問題はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：67日	期日回数：1回
代理人	顧客：あり	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11月29日	
終了年月日	2020年10月27日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	銀行	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立外 A 社(以下「A 社」という。)が，相手方銀行との間で，金 30 億円を借り受け(以下「原契約」という。)申立外 B 社(以下「B 社」という。)は連帯保証人となっていた。A 社は，上記原契約に従って弁済する一方，弁済後の残額につき，原契約に基づく借入金の返済方法及び弁済期限の延長を定める変更契約証書を相手方との間で新たに交わしながら弁済をしていた。	
	申立人は，申立人，相手方及び A 社との間で重畳的債務引受契約証書の定める合意に基づき，A 社が相手方に対して負担する原契約に基づく借入金債務につき，重畳的に債務引き受けをし，弁済していた。	
	その後，B 社に対する会社更生手続きが開始された。B 社の会社更生手続きにおいては，相手方は B 社の債権者であり，申立人は B 社	

	<p>の連帯保証人となっていたが、B社の更生管財人が、相手方の更生担保権について、届けられた債権額に応じて按分充当したが、相手方においてはB社単独の債権に優先して充当し、申立人が連帯保証していた債権について按分して充当しなかったため、申立人としては、上記充当方法は不当として、相手方に対して、債務弁済額が過払いであったとして5700万円の不当利得返還請求を行った。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>相手方は申立人に対して、上記充当方法による処理につき連絡しており、申立人は異議を述べなかったのだから、指定充当を認識していた。認識していたと言えなくても気づかなかったことにつき過失があった。</p> <p>また、相手方としては、上記充当方法についてB社の更生管財人にも通知しており、異議を述べなかったのだから追認していた。追認していたと言えなくても放置したことにつき過失があった。よってB社も何らかの負担をすべきである。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>過払いは3500万円であることが申立人と相手方との間で確認された。</p> <p>相手方は申立人に対して、不当利得返還金として3000万円を支払う。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：333日	期日回数：5回
代理人	顧客：あり	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	2020年10月8日
終了年月日	2020年11月18日
紛争の種類・金融商品	投資（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：
	<p>保険料を投資資金として運用する生命保険商品を勧められ契約。元本は保証されていると言われたので契約したが、5年後に解約しようとしたところ、元本割れが生じていた。</p> <p>損失した額を補填してほしい。</p>

	金融機関の立場： 契約時に担当者から商品内容やリスクについて十分説明を行い、申立人も理解した上で、各種書面への記入や署名・押印なども自身で行い申込みを行ったものであり、本件契約に関して何らの落ち度や問題は無い。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方としては、申立人の主張を容認することはできないという立場に加えて、申立人の主張も各種書面との整合性が取れないことから、和解の見込みがないものと判断した。	
審理期間・期日回数	審理期間：41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12月16日	
終了年月日	2020年7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，男性	
事案の概要	顧客の立場： 利率の異なる二つの住宅ローン債務を負っている顧客が、退職金の一部で、一部一括返済をしたところ、担当職員から「顧客が損をしないように処理させていただきます」と言われたにも関わらず、実際には、高い利率の住宅ローンの返済に優先的に充当されていた。 そのため、86万円の損害が生じた。	
	金融機関の立場： 顧客の指示に従った弁済充当をした結果であり、問題ない。 仮に、利息の低い方に先に充当したとしても、86万円ではなく、約35万円の差額である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	あっせん人から、20万円の和解案が提示され、顧客はこれを受け入れたが、金融機関側は10万円までしか譲歩できないと拒否した。 その後、顧客が譲歩し、10万円での和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：206日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり(職員)

【愛知県弁護士会西三河支部紛争解決センター】

番号	西三河①	
申立年月日	2020年7月15日	
終了年月日	2021年1月27日	
紛争の種類・金融商品	手数料	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性 1 女性 1	
事案の概要	顧客の立場:	
	融資組み直しの際に締結された業務委託契約が無効であるとして支払済みの報酬 1000 万円の返還を求めた。	
	金融機関の立場:	
	一連のコンサルティング業務に対する対価として合意の上手数料として受領した。	
結果	和解	
経過・和解の要点	元の金銭消費貸借へ戻すことにより, 手数料も解消。	
審理期間・期日回数	審理期間: 196 日	期日回数: 4 回
代理人	顧客: なし	金融機関: あり

番号	西三河②	
申立年月日	2020年9月18日	
終了年月日	2021年2月25日	
紛争の種類・金融商品	預金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 男性 1	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人の母から申立人名義の通帳へ送金手続きされた金銭が入金されないので返還を求めた。	
	金融機関の立場:	
	申立人の母については成年後見人が選任されたので, 自動振込依頼を適法に解約した。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		

審理期間・期日回数	審理期間:160日	期日回数:3回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

番号	西三河③	
申立年月日	2020年10月15日	
終了年月日	2020年12月16日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	地方銀行	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	連帯保証人が金融機関に対して残債務額の確定を求めるもの。	
	金融機関の立場:	
	残債務額の確定だけではなく, 支払方法及び支払期限の確定についても求めた。	
結果	和解	
経過・和解の要点	残債務額, 支払方法及び支払期限の合意。抵当権抹消について合意。	
審理期間・期日回数	審理期間:62日	期日回数:2回
代理人	顧客:あり	金融機関:あり(職員)

【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	2020年3月16日(東京弁護士会受付)→2020年5月25日当会へ移管	
終了年月日	2020年7月15日	
紛争の種類・金融商品	外貨建終身保険	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場:	
	契約した外貨建終身保険について, 元金(円貨)での最低保証があると虚偽の説明を受けた。謝罪を求める。	
	金融機関の立場:	

	契約通貨での死亡保険金が一時払保険料相当額を下回らない商品であり、円貨での最低保証がある旨の説明をしたことはない。申立人の主張する説明不足や虚偽説明はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	合意の見通しが無い(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 52 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

【福井弁護士会(金融 ADR のみ実施)】

番号	福井①	
申立年月日	2020年6月1日	
終了年月日	2020年7月10日	
紛争の種類・金融商品	投資信託	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人, 女性	
事案の概要	顧客の立場: 営業の方から投資信託商品を勧められた。投資信託は元本の保証がないため、値下がりましたらすぐ売るつもりで「値下がりましたらすぐに知らせてください。」と営業の方にお願ひし、約束をしてくれたので、令和元年10月に購入した。令和2年4月に信金からの郵便物の資料から評価損が発生していることが分かり、すぐに解約。約60万円余りの損失。なぜ連絡をくれなかったのか。損失相当額の金銭と法律が定める利息を支払ってほしい。	
	金融機関の立場: 支店長は、記録を見て、申立人が、購入時に評価損が出たらすぐに売却する予定であることを言っていたことは認めたが、連絡が遅れたことの責任は認めなかった。	
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:40日	期日回数:1回
代理人	顧客:なし	金融機関:あり

【鹿児島県弁護士会紛争解決センター】

番号	鹿児島県①
----	-------

申立年月日	2021年1月22日	
終了年月日	2021年3月5日	
紛争の種類・金融商品	不動産売買損害賠償請求・融資	
金融機関	大手金融機関(静岡)	
顧客	個人, 男性	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は, 相手方の行員がサブリース業者と結託して, 申立人の預金情報を改ざんして不正融資を行い, 市場価格より高値で不動産を購入させたと主張し, 当該不動産の代物弁済による一挙解決もしくは元本カットを求めた。	
	金融機関の立場:	
	元本カットするには裁判所での民事調停もしくは法務大臣認証のADRでしか解決できない。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人より, 直接金利について交渉するとのことで, 取下げとなった	
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: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	2020年3月23日	
終了年月日	2020年7月1日	
紛争の種類・金融商品	投資信託	
金融機関	信金	
顧客	個人3名(男性2名, 女性1名)	
事案の概要	顧客の立場:	
	申立人は, 相手方に金600万円の中期国債ファンドの投資信託(本件投資信託)を申し込んだ者(申込者)の妻である。 申立人は, 本件投資信託が, 解約手続きを行っていないにもかかわらず無断で解約され, 金500万円が不正に引き出されたと主張して, 相手方に対し, 内部監査を行うことを求めた。	
	金融機関の立場:	
	本件投資信託は, 申込者本人が解約手続きを行った。 その2日後, 申立人が申込者の通帳と届出印を持参して来店し, 払	

	出請求を行った。 以上のとおり、無断での解約、並びに、不正な引出しはない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が平行線となり、解決の糸口を見出すことができなかった。	
審理期間・期日回数	審理期間：101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