

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京①	
申立年月日	2020年5月7日	
終了年月日	2021年5月14日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・投資信託	
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>申立人は、2019年8月に相手方で投資信託商品を100万円で購入したが、含み損が約30万円まで拡大したため、2020年4月に解約し損害を確定させた。申立人は、この商品購入時、元本割れが発生するような投資はしたくないと明言していた。さらに、含み損が比較的小さい時に相手方に相談した際、損害が拡大するようなら相手方から連絡すると約束したが、結局、連絡はなかった。損害発生の原因は相手方にもあるので、相手方に対し、相当な金員の支払を求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>申立人は、投資信託商品購入時、これがリスク商品であることを理解したうえで購入したもので、これを示す書面もある。相手方は含み損が拡大したら申立人に連絡するとの約束はしていない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>相手方が含み損が出たら申立人に連絡するとの約束をしたかどうか争点となった。相手方から申立人との間の電話のやりとりの録音反訳書が提出され、両者検討したところ、相手方が連絡するとの明確な発言は確認できなかったものの、誤解を生じさせる発言があり、この発言が申立人に誤解を生じさせたようであることが確認された。この確認ができたことで、相手方が申立人に対し対応や説明に不十分な点があったことを謝罪する内容の和解が成立した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：373日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京②	
申立年月日	2020年9月25日	
終了年月日	2021年4月1日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・貸金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
	顧客の立場：	

事案の概要	<p>申立人が相手方支店に、2015年7月に借入金の返済方法につき相談したが、その際の一部繰上弁済ができることについて一切の説明がなく、これにより不要な返済（金利負担）をさせられた。</p> <p>また、このような適切な説明をしなかったことに対し相手方に質問・話し合いを求めたが、適切な対応がなされなかった。</p> <p>よって、申立人には相手方に対し、申立人に相当な金員を支払うことを求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>2015年7月に申立人が相手方支店に来店された際、相手方支店の担当者としては、申立人の言動から借換えによる旧債務の返済を希望されていると理解し、対応した（結論として借換えに応じることはできず。）。このため、一部繰上弁済の積極的説明はしていないものの、返済計画は債務者の収支状況等によって無理のないように設計されていることから、相手方に対し一部繰上弁済を提案する法的作為義務はない。また、申立人に対し、相手方支店の担当者が一部繰上弁済ができないと説明したという事実もない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>繰上弁済について説明していないことは事実であるものの、相手方において経営側とも協議したが事実関係からすると申立人の要求（過払い利息等の支払）は飲めないとのことで、不調やむなしとなった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：189日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京③
申立年月日	2020年11月25日
終了年月日	2021年4月1日
紛争の種類・金融商品	預金の払戻しを巡る紛争・預金
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：</p> <p>申立人は、相手方に対し相続により取得した、昭和30年代の定期預金の払戻しを求める。</p>
	<p>金融機関の立場：</p> <p>相手方として調査を尽くしたが、当時の定期預金について記録等の確認はできなかった。当時の定期預金の商品性から、自動継続方式ではない。申立人が請求を維持するのであれば、やむを得ないが消滅時効の主張をする。</p>
結果	不成立

経過・和解の要点	相手方の主張は、既に提出したとおりであり、あっせん人から、双方の合意なしにこの場で解決できないことを申立人に伝える。 申立人より「これ以上無駄な時間は使いたくない」とのことで、不調にて終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：128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（千葉県弁護士会）	
申立年月日	2021年1月26日	
終了年月日	2021年5月24日	
紛争の種類・金融商品	火災共済に関する説明及び顧客対応を巡る紛争・貸金	
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： 申立人は、相手方から自宅購入資金の融資を受けたが、その際の条件として火災保険（火災共済）に強制加入することになっていると言われて加入した。しかし、後に任意加入と分かったので、支払った保険料を返金してもらいたい。また、台風によって自宅が損害を受けたが、保険金が出ないと言われたので、家の修理代を払ってもらいたい。	
	金融機関の立場：	
	融資実行から20年以上経過しており、当時の状況は不明であるものの、抱き合わせ契約はしていないので、火災共済への加入を強制しておらず、申立人が自己の判断で任意に火災共済に加入したものである。平成30年に申立人の要望で、火災共済の対象を火災のみに切り替えたことから、台風による被害は共済の対象外となったものである。よって、本件申立てには応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	話し合いが平行線のままであり、調停不成立にて終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間：119日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑤ ※現地調停（三重弁護士会）	
申立年月日	2021年2月15日	
終了年月日	2021年6月16日	
紛争の種類・金融商品	連帯保証契約解除に関する顧客対応を巡る紛争・貸金	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場：	

	<p>申立人は、合同会社から株式会社に組織変更をした会社である。組織変更前の代表者はAとBであり、相手方に対する申立人の債務の連帯保証をしていたが、組織変更後は、Aが経営から外れたため代表者はBのみである。なお、元代表者Aは利害関係人としてあっせん手続に参加した（以下、元代表者Aを利害関係人という）。</p> <p>本件申立ては、申立人は相手方に利害関係人を連帯保証から外すよう交渉を求めると共に、申立人が利害関係人を連帯保証から外すよう相手方に求めた際に、相手方はそれに応じず卑劣な対応（具体的には交渉開始より相手方からの回答に至るまでの異常とも思える期間経過と不誠実かつ失礼な対応）をしたので、当該対応についての詫言状を求めるものである。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>申立人は、当初は利害関係人の連帯保証については変更しないと説明していたが、突然申立人は、利害関係人の連帯保証を外してほしいと要請してきたものであるところ、相手方としては利害関係人の連帯保証が必要と判断しているため、応じられない旨回答したものである。相手方が申立人に謝罪しなければならない事情は存在しない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>申立人提出の要請書（2021年6月8日付）に基づきあっせん人らで検討し、相手方にも聞き取りをしたが、本手続で解決することは困難であると判断したため、打ち切りにて終了することとなった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：122日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑥ ※現地調停（三重弁護士会）
申立年月日	2021年2月26日
終了年月日	2021年6月2日
紛争の種類・金融商品	預金・取引内容等の照会を巡る紛争
金融機関	労働金庫
顧客	個人、男性
事案の概要	顧客の立場：
	<p>申立人の死亡した妹名義の預金通帳が見つかったので、その状況を知りたいと相手方とやり取りを繰り返したが説明がはっきりしなかった。後日、相手方から当該預金については預金者死亡後にその相続人である申立人の母が解約したとの説明があったが、詳細な説明ではなく信用できない。相手方が事情を明確にすること、また、預金残金があればその支払を求める。</p>
	金融機関の立場：
	<p>申立人から預金についての問合せはあったが、申立人は預金者の相続人でなかったことから取引詳細の回答はできなかった。今回のADR手続を通じて、申立人が亡くなった預金者の兄であり、預金者の死亡後そのすべての相続人も死亡し、申立人は預金者の相続人の相続人であることが確認できたので、預金者の預金が預金者の相続人によりすべて相続、解約された経緯を説明する。</p>

結果	取下げ	
経過・和解の要点	初回期日において、当事者間に解明すべき点も調整すべき点もないことを確認し、取下げにより終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：97日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑦	
申立年月日	2021年3月2日	
終了年月日	2021年9月1日	
紛争の種類・金融商品	融資・投資信託・保険の勧誘を巡る紛争	
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、相手方の特定の担当者から、投資信託の特定の銘柄の乗換売買や、短期間で保険金額が不相当の生命保険の加入を勧められ取引しており、それら取引の原資は、実体のない事業についての融資により賄われているが、いずれの取引も申立人は理解をしていなかった。申立人の利益を犠牲にし、相手方の利益を優先して契約をしており、相当の損害の賠償を求める。	
	金融機関の立場：	
	相手方は、相手方担当者の一部配慮不足は認めるが、申立人の自己責任の原則を踏まえて、話し合いで適切に解決を図りたい。	
結果	和解	
経過・和解の要点	申立人の親族が代理人として申立書を作成しているが、あっせんの期日にはいずれも申立人と代理人双方が出頭している。 申立人と相手方から事案の経緯を聴取し整理をした後、各金融商品の損害の考え方に対立があったため、あっせん人が相手方に勧誘方法の不適切さ等事実関係を踏まえて検討するよう促し、最終的に和解となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：184日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし（ただし、顧客の親族が代理）	金融機関：あり

番号	東京⑧	
申立年月日	2021年3月15日	
終了年月日	2021年6月25日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨（暗号資産）を巡る紛争	
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：	

	<p>申立人は、相手方に口座開設をして利用していたが、口座を凍結され利用ができなくなった。 相手方は申立人に対し、約170万円（申立人の口座預金残高）を支払うとのあっせんを求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>相手方は、申立人が第三者の依頼により送金をしていた形跡があったため、口座を凍結した。口座内の暗号資産について、申立人本人のものであると説明があれば、口座凍結を解除する用意がある。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	相手方代理人から、返還に応じられるのは約200円との回答があり、双方協議の上、不調となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：103日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑨ ※現地調停（山口県弁護士会）	
申立年月日	2021年3月18日	
終了年月日	2021年6月16日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・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：	
	<p>相手方（顧客）は、2007年、元配偶者との離婚調停時に、子への養育費支払を目的として子名義の普通預金口座を開設し、約150万円を入金した。子は、当該普通預金口座の存在について知らず、また、子以外の第三者により出金されていた。不適切な出金手続きにつき、補償を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>申立人（金融機関）は、預金の払戻しが小口であり取引時確認が求められる取引には該当せず、印鑑照合も適切に実施し、特段の問題はない。 預金払戻しの正当性を認め、預金の回復請求等を行わないことを求める。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>金融機関による申立てであり、顧客があっせん申立てを金融機関側で行うことについて了解が得られていた事案である。 申立人（信用金庫）より、①相手方の個人・法人口座を合意解約し、以降の取引を断ることを条件に、②解決金として10万円を支払う旨の申出があり、申立人からは法人口座の解約には時間がかかるので待つほしいとの回答があり、あっせん人からは、法人口座の解約や今後取引しないことを条件とするのは、あっせんの趣旨に反すると指摘があった。最終的には不調となる。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：91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 ※現地調停（新潟県弁護士会）	
申立年月日	2021年3月29日	
終了年月日	2021年8月3日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・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： 申立人本人と養子（当時）の預金払出しに関し、1990年代後半から2010年にかけて、本人以外の者が払い出している。不適切な処理であり、相当な金額を支払うことを求める。	
	金融機関の立場： 申立人が主張する預金払戻しについて、申立人は名義人ではないため請求権はない。また、申立人が主張する期間の当該口座の取引履歴を確認したところ、不適切な払戻しはなかった。また、仮に不法行為に基づく損害賠償請求の主張をする場合、相手方としては、消滅時効を主張する予定である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	あっせん人から当事者に事実関係をヒアリングし、申立人に損害額の確認をしたが、双方の主張に隔たりがあることから、不調により終了となる。	
審理期間・期日回数	審理期間：128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	2021年3月31日	
終了年月日	2021年4月14日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・資金決済サービス	
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： 相手方は、2021年3月に申立人の口座に商品売買代金として振り込まれた約8万円のうち、手数料を除いた約7万円強を正当な理由なく凍結し、引き出しができないようにした。 相手方の説明では「取引の安全性を担保するため」とのことであるが、クレームや事故が一切確認されていない状況において資金を凍結するやり方は不適切である。 資金凍結の即時解除を求める。	
	金融機関の立場：	

結果	取下げ	
経過・和解の要点	アカウント停止が解除されたため、第1回期日を入れることなく取下げにて終了した。	
審理期間・期日回数	審理期間：15日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑫	
申立年月日	2021年3月31日	
終了年月日	2021年7月5日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・融資	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	相手方は、融資審査が遅延したため、小規模事業者持続化補助金を受けられず、損害を被った。相手方は申立人に対し相当な金員を支払う、および事実関係をエビデンスをもって立証するとのあっせんを求める。	
	金融機関の立場：	
	申立人の主張には理由はないが、相手方の取り違えにより、申立人が小規模事業者持続化補助金を受けられると理解していたことについて正さなかったことにより、申立人が中小企業診断士を利用した費用相当額について損害となったことは認める。	
結果	和解	
経過・和解の要点	あっせん人は、当事者に事案の内容をヒアリングの上、相手方に損害について検討を促し、申立人と相手方の双方が主張する事実関係に相違があるものの、相手方は申立人に対し、本件紛争に係る解決金として金5万円の支払義務があることを認める内容の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：97日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京⑬ ※現地調停（福岡県弁護士会）	
申立年月日	2021年4月22日	
終了年月日	2021年8月3日	
紛争の種類・金融商品	その他の金融商品（資金決済サービス）による損失を巡る紛争	
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：	



	<p>申立人は相手方のサービスを利用し、自身の口座からアメリカの銀行の口座を持つ友人に対し約40万円を送金したが、送金が完了していないとの連絡があった。</p> <p>どういう理由で送金ができていないのかを相手方に問い合わせたが、回答が不明瞭である。</p> <p>友人に送金した約40万円全額返還を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>相手方は、申立人から依頼された外国送金についてコルレス（経由）金融機関に送金したが、コルレス金融機関において何らかの理由で送金が止まっていることを確認している。送金手続について、相手方の義務の履行は終了しており、コルレス金融機関から何かあった際に対応する他は、何もすることはできない。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>申立人は、外国籍の学生で、日本語は簡単な会話・読み書きができる程度で、英語によるコミュニケーションを主としており、日本語の通訳ができる友人を同席させたい旨の申出があった。また、事務局では英語ができるあっせん人を割り当て、英語を併用しながら円滑なあっせん手続ができるよう努めた。</p> <p>あっせんの結果、①相手方は契約上の送金義務を履行したが、相手方の確知しない事情により受取人の口座に入金がなされていないことを相互に確認した上で、②相手方は申立人に解決金として送金額相当を支払うが、③申立人にコルレス金融機関から送金が戻ってきた場合、受取人口座に着金したことが確認できた場合は、解決金を返還する内容の和解が成立した。</p>	
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	東京⑭ ※移管調停（神奈川県弁護士会）
申立年月日	2021年5月11日
終了年月日	2021年5月26日
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・預金
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>相手方は、2020年7月、不当に申立人名義の口座を凍結したため、同口座への入金为期日になされず、また、同口座を用いた口座振替が期日に実施されないなど精神的な苦痛を受けた。また、相手方は、申立人の申出へ真摯に対応せず申立人に対する損害賠償金を供託した。このため、損害賠償請求及び供託金を取り下げよとのあっせんを求める。</p>
	<p>金融機関の立場：</p>

	<p>申立人の口座に対する滞納処分による債権差押命令を受けた際に、誤って差押えの効力が生じている範囲以外の預金債権に対して差押えを受けたものとして、2020年7月後半から同年8月上旬まで口座の凍結をしてしまったものである。このため、相手方としては、代理人弁護士を通じて申立人に対し真摯に対応し、損害が生じている場合には損害額等を提案いただくようお願いしたものの具体的な金額の申出がなかったため、相手方において相当と考える金額を供託した。なお、相手方としてADRにて円満に解決することを希望する。</p>	
結果	移管調停（移管後不成立、神奈川県①）	
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：16日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑮	
申立年月日	2021年5月14日	
終了年月日	2021年11月4日	
紛争の種類・金融商品	融資（連帯保証・根抵当権）に関する紛争	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人（計4名）、男性1、女性3	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>申立人らが、相手方に対して連帯して負担する連帯保証債務は、3000万円を超えて存在しないことを確認するとのあっせんを求める。  申立人らは、連帯保証人（2020年死亡、以下「被相続人」という。）の相続人である配偶者およびその子らである。被相続人と相手方の間で、3000万円を支払うことで、連帯保証債務を免除し、根抵当権を外すという口頭の和解が成立していた。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>被相続人と相手方の間で和解について話し合っていたことは事実であるが、和解が成立していたという事実はない。根抵当権の担保目的物の評価額に加えて相当額を支払うことにより、解決したい。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>争点は、相続財産の評価であった（生命保険を含めるか、貸付金の評価など）。申立人ら及び相手方に対して、担保目的物の評価額に加えて、相当額を支払うことにより、本件弁済後に残存する本件保証債務の全てを免除し、かつ別紙物件目録記載の不動産に設定された根抵当権を解除するという内容で和解が成立した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：175日	期日回数：4回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑩ ※現地調停（群馬弁護士会）	
申立年月日	2021年5月17日	
終了年月日	2021年11月18日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・投資顧問契約	
金融機関	投資顧問業者	
顧客	個人、女性	
事案の概要	顧客の立場： 2000年代後半に相手方社員による説明を受け、相手方との間で投資顧問契約（顧問料30万円）を締結した。その3か月後、相手方の別の社員から架電があり、従前の契約内容に追加（アップグレード）する形式で新たな投資顧問契約（顧問料500万円）の勧誘を受け同契約を締結したが、同契約の勧誘にあたり、当該社員は、(1)一定の利益が出るようなことを説明したが、結局は400万円近い損切りをすることとなった、また、(2)契約締結時書面を請求してから1か月程して郵送してきた。このような事情から当該追加で締結した投資顧問契約を解除し、相当な金額の支払を求める。	
	金融機関の立場： 申立人との間で、2件の投資顧問契約を締結したことは事実であるが、申立人の主張する(1)の説明は、当社として許容される誘引文句であり断定的判断の提供には該当しないものとする。また、(2)の点については、申立人の同意のうえで契約締結時交付書面を電子交付している（書面による郵送は、申立人からの要望に応えたものである。）。	
	結果 和解	
経過・和解の要点	あっせん人は、当事者に内容をヒアリングし、相手方は、申立人に対し、本件解決金として約50万円を支払う義務を認める内容の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：186日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑪ ※現地調停（兵庫県弁護士会）	
申立年月日	2021年5月17日	
終了年月日	2021年7月7日	
紛争の種類・金融商品	その他の金融商品（資金決済サービス）による損失を巡る紛争	
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： 申立人は相手方にアカウントを設け、資金決済サービスなどを利用していたが、突然アカウントを凍結され、一切の利用ができなくなった。相手方に理由を尋ねても利用規約に違反したからとの説明しかなく、アカウント凍結の理由が不明である。申立人は、相手方に対し、自己のアカウントにある約7万円の預け金の返還を求める。	

	金融機関の立場：	
	相手方は、利用規約で法律に違反したり、公序良俗に違反する利用があった場合、アカウントを停止する旨を定めている。申立人のアカウントにはそのような利用が疑われる事情があったことから、アカウントを停止した。もっとも、その後、相手方において疑われる事情が解消されたことが確認できたことから、アカウントの利用停止は既に解除した。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	第1回期日で申立人においてアカウントの利用停止が解除されていることを確認できたため、その場で取下書を作成し、取下げとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間：52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	2021年5月31日
終了年月日	2021年10月28日
紛争の種類・金融商品	仮想通貨（暗号資産）を巡る紛争
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、相手方に預託する暗号資産を他の暗号資産と交換することで売却することを意図し、預託暗号資産を出金するため、相手方に対し、出金申請を行い、また出金に必要な本人確認事項をメールしたが、出金が行われず、申請から7日後に申請自体がキャンセルされた。このため、申立人は、相手方の債務不履行責任ないし不法行為責任に基づく損害賠償として、主位的に、申請どおりに出金ができれば、当初の意図のとおり当該暗号資産が売却できたはずの金額との差額として約600万円の支払、また、予備的に、申請時点で売却した時の価格と現在の価格との差額として約400万円の支払を求める。なお、相手方は、これまでのやりとりにおいて、本人確認事項のメールを見落とししたことを認めている。
	金融機関の立場：
	暗号資産取引業者に対しては、犯罪収益移転防止法や金融庁が公表するガイドラインに沿った対応が求められており、相手方においても、これらを踏まえたリスク管理体制を構築しており、この一環として暗号資産の出金依頼には本人確認等慎重な対応をしており、対応につき相応の時間を要する。このため、相手方としては、出金申請に対し無条件で速やかに出金する義務を負っていないため、申立人の主張するような債務不履行責任ないし不法行為責任はない。なお、仮に、相手方に債務不履行責任ないし不法行為責任が成立するとしても、申立人の主張する損害は特別事情に基づく特別損害であり、相手方に特別事情に関する予見可能性はなく、損害賠償の範囲に含まれない。また、仮に損害賠償の範囲に含まれるとしても、申立人も合意している利用規約の規定に基づき損害の範囲は限定される。

結果	和解	
経過・和解の要点	あっせん人は、当事者にヒアリングをし、相手方は、申立人に対し、本件紛争の解決金として約150万円を支払う内容の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：151日	期日回数：4回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	東京⑱	
申立年月日	2021年6月28日	
終了年月日	2021年10月5日	
紛争の種類・金融商品	その他の金融商品（投資顧問契約）による損失を巡る紛争	
金融機関	投資顧問業者	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人は、2021年2月に、有力銘柄の情報料として約100万円を相手方に送金した。 その有力銘柄はいずれも株価10万円以下との記載があったが、上記送金をした日の当該銘柄の株価は34万円と19万円であった。 話が違うためキャンセルを申し出たところ、銘柄情報は開示したのでキャンセルできないとの回答があった。 さらに、次に連絡するまで上記銘柄は購入しないよう言われたが、以降連絡がなく、また申立人から連絡しても担当者不在で話ができない状況である。	
	金融機関の立場：	
	相手方は、投資顧問契約の成立、それに基づくサービスを行ったこと、及びクーリングオフの期間は徒過していることを示しつつ、一定の解決金の支払に応じることが可能とした。	
結果	和解	
経過・和解の要点	あっせん人は、当事者にヒアリングの上、相手方が、申立人に対し、和解金として約80万円を支払うことを内容とする和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：100日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑳	
申立年月日	2021年7月19日	
終了年月日	2021年9月3日	
紛争の種類・金融商品	その他の金融商品（資金決済サービス）による損失を巡る紛争	
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： 相手方から、事前連絡や警告もなく、2021年6月、突然申立人に対し、「アカウントの閉鎖をして今後のサービスを提供しない」旨通知があり、サービスを停止されてしまった。 このため、申立人は引き落としができず、支払が滞ってしまった。相手方は申立人に対し、アカウントの閉鎖を取り消してサービス提供の再開を求める。	
	金融機関の立場： 申立人が、ルーピング行為（相手方のアカウントに外部のデビットカード等を用いて入金を行い、その金員を元の外部銀行口座や他の外部銀行口座に即時に送金する行為）を行ったものと判断して、アカウント閉鎖の措置をとったものであり、正当な措置である。	
	結果 和解	
経過・和解の要点	あっせん人は、当事者に事案の内容をヒアリングした後、①相手方は本和解契約の成立後2週間以内に、申立人の相手方におけるアカウントを再開し、申立人に通知し、②申立人は、相手方に対して、約4千円（申立人の最後のカード使用額である約1万円のうち、申立人アカウントの残高が不足していたことにより相手方が立て替えた金額）を支払う義務を負うことを認める内容の和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：47日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京①	
申立年月日	2021年8月24日	
終了年月日	2022年1月18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	
事案の概要	顧客の立場： 1976年頃（申立人5歳頃）、1982年頃（申立人11歳頃）にそれぞれ開設した口座につき、信用金庫に問合せしたところ、存在しないという回答であった。しかしながら、申立人としては開設したように記憶しているため、当時の顧客名寄元帳や普通預金元帳等の調査及び口座を復活して欲しい。なお、2000年前半ころに信用金庫の窓口で働いている職員から「口座を下げたい」（趣旨は不明で申立人も特段確認せず）と言われたことがあり、関係しているかもしれない。	
	金融機関の立場： 申立人が主張する2口座の存在につき、信用金庫として調査可能な2001年3月以降の情報を確認したところ、そのような口座の情報はなく、申立てに応じることはできない。なお、申立人が主張されるような職員の存在は確認できなかったが、当該職員のみで口座情報の記録を抹消することはできない。	
	結果 和解	

結果	不成立	
経過・和解の要点	あっせん手続の結果、あっせん手続により合意成立の見込みがないと判断し終了。申立人、相手方に説明し、了解を得た。	
審理期間・期日回数	審理期間：148日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑳	
申立年月日	2021年9月9日	
終了年月日	2022年1月7日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・資金決済サービス	
金融機関	資金決済業者	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は、商品販売に際し相手方の資金決済サービスを利用したが、申立人が著しく多額の支払を受け取っていることからアカウントを制限する旨の連絡を受けた。 相手方の指示に従い取引に関する情報を提供したものの、利用規定ポリシー違反との回答があり、アカウントを凍結され、商品販売にかかる売上金（約230万円）を没収されてしまった。 本件取引はポリシー違反等ではないため、没収された売上金の返還を求める。	
	金融機関の立場： 申立人の業務は、ユーザー規約及び利用規定ポリシーにより禁止されている「一攫千金商法」に該当することから、約定損害賠償金の一部として申立人のアカウント残高から約230万円を没収したものであり、適法な措置である。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人の都合により取下げとなった。	
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	東京㉑	
申立年月日	2021年10月4日	
終了年月日	2021年12月17日	
紛争の種類・金融商品	資金決済サービス（決済アカウントの凍結に関する紛争）	
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：	

	<p>申立人が相手方の海外への資金移動サービスを利用しようとしたところ、自身のアカウントが不正利用を理由に凍結されていた。不正利用をした覚えはなく、口座凍結には理由がない。申立人は、相手方に対し、アカウント凍結の解除及びアカウント内の預け金約30万円の返還を求める。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>不正利用の恐れが払拭されない以上、凍結の解除や資金移動はできない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>口座の不正利用の有無について対立し、この点は話し合いで解決できないため初回期日で不成立となった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：75日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑭ ※現地調停（兵庫県弁護士会）	
申立年月日	2021年10月8日	
終了年月日	2021年12月20日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・資金決済サービス	
金融機関	資金決済業者	
顧客	法人	
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>相手方は申立人に対し、相当な金員を支払うとのあせいを求める。申立人は2012年6月から相手方のサービスを利用し、商品を販売していた。2017年4月に、販売していた商品の一つが相手方の販売禁止項目に入っていたことが発覚し、相手方によってアカウントが180日間停止され、残っていた7000ドルが引き出せないようになっていた。急に必要なお金ではなかったためそのままにしていたが、2021年6月頃、（コロナの影響で）資金調達をする際、同アカウントから資金を引き出そうとしたところ、相手方によって資金が没収され残高が無くなっていた。相手方に返還を求めたが、返還できないと言われた。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>相手方のユーザー規約に基づき、利用規定ポリシーに反した場合は、相手方が被る損害賠償予定額（一回あたり2500ドル）を申立人に請求することができる。申立人は8回にわたりユーザー規約に違反したため、請求できる金額は2万ドルとなり、一部をアカウント残高と相殺することができる。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>相手方は、相殺することができる点の主張は譲らなかったものの、事案の解決のため、相手方が、申立人に対して、残高の概ね半額を支払うことにより、和解が成立した。</p>	



審理期間・期日回数	審理期間：74日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京㉔ ※移管調停（岐阜県弁護士会）	
申立年月日	2021年10月27日	
終了年月日	2021年12月2日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争・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： 申立人が、相手方に対して、残高の確認をしたにもかかわらず、相手方が誤った回答をしたため、遺産分割協議で、不利な合意をし、約140万円の損害を被ったので、相当額の支払を請求する。	
	金融機関の立場： 申立人から、残高確認を口頭で受けたとき、一般論（相続が発生すると、残高は動かない）という回答をしたが、実際には引き出しがあった。回答に誤りがあったことについて、謝罪する意向である。	
結果	移管調停	
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：37日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京㉕ ※現地調停（沖縄弁護士会）	
申立年月日	2021年11月4日	
終了年月日	2022年3月14日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨（暗号資産）を巡る紛争	
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： 相手方は申立人に対し、相当な金員を支払うとのあっせんを求める。自己の保有する暗号資産の口座から、友人の他の暗号資産の口座アドレスに送金しようと手続きしたところ、送金が別の口座になってしまった。誤送金に気づき、相手方に返金を求めたが、相手方より暗号資産は取り出せないとの回答があり、現時点で返金がなされていない。	
	金融機関の立場： 申立人が暗号資産を送付したと思われるアドレスについて、相手方が管理するアドレスではないため、物理的に対応ができない。	
結果	不成立	

経過・和解の要点	<p>相手方が（自分たちの関与が無い）ためこれ以上の話し合いはできないこと、あつせん人が相手方を説得する材料が見当たらないこと、及び申立人が出頭していない（不出頭は2回目）こと等に鑑み、あつせん人において協議の上、手続を打切った。</p> <p>第2回期日において相手方代理人からコロナ陽性の疑いがあるとの申出があったため、上申書の提出の上、同代理人のみオンライン期日参加となった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：131日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	東京㉗ ※現地調停（福岡県弁護士会）	
申立年月日	2021年12月15日	
終了年月日	2022年1月28日	
紛争の種類・金融商品	仮想通貨（暗号資産）を巡る紛争	
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：	
	<p>申立人は、相手方以外の金融機関から融資を受けて、相手方指定口座に30万円の振込みをして、特定の暗号資産を購入しようとしたが、相手方ウェブサイト上で「取引規制中のためお取引できません」としてエラーが表示され取引ができない。また、相手方カスタマーサービスへ電話して返金を求めても、取引中止と回答をするのみで、返金が受けられていない。相手方は申立人に対し、30万円を支払えとのあつせんを求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>相手方は、申立人が自身について取引制限事由がないことを客観的な資料に基づき証明できた場合には、申立人の請求に応じる。</p>	
結果	取下げ	
経過・和解の要点	申立人からの取下げにより終了となった。	
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：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	2021年5月14日	
終了年月日	2021年10月19日	
紛争の種類・金融商品	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：	
	申立人の了承なく、申立人の親族により、申立人名義の定期預金の解約がなされ、引き出された金銭は、詐欺グループに渡り、回収不可能となった。かかる定期預金の解約は、解約に際して、金融機関において、委任状の交付等適切な本人の意思確認がなされなかったことが原因であるから、引き出された金員相当額について損害賠償請求を行う。	
	金融機関の立場：	
	定期預金の解約を行った申立人の親族には、申立人本人から、定期預金の解約・払戻しについて代理権が与えられており、定期預金の解約に応じた金融機関に責任はない。仮に、申立人の親族に、かかる代理権が与えられていなかったとしても、申立人の連絡先として登録されている電話番号に架電の上、電話口に出た男性に対して意思確認をする等、本人の意思確認に必要な手続を実施しており、定期預金の解約・引き出しに際して、過失はない（債権の準占有者に対する弁済）。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	申立人に対する意思確認手続の十分性、定期預金の解約を行った申立人の親族との法律関係、本人の意思確認に際して電話口に出た男性の法律上の責任の有無等、複数の争点について、主張の隔たりがあり、あっせん人から和解案の提示を行ったものの、和解は成立しなかった。もっとも、あっせん人において、従前の当事者の主張、証拠関係及び事案内容等の各種事情を踏まえ、特別調停案の提示が相当であると判断した。そこで、申立人に対して、（金融機関が損害の一部を負担する旨の）特別調停案の提示を検討していること、その内容及び特別調停案提示に伴うリスク（特別調停案提示後に相手方金融機関から訴訟提起されるリスク）等を説明したところ、特別調停案を提示することに申立人の了承が得られたため、両当事者に特別調停案を提示した。しかし、相手方から、当該特別調停案を不服として、本件に関し訴訟提起がなされたため、特別調停案は成立しなかった。	
審理期間・期日回数	審理期間：159日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし（ただし、顧客の子が代理）	金融機関：あり

番号	第一東京② ※現地調停（愛知県弁護士会）	
申立年月日	2021年10月4日	
終了年月日	2021年11月17日	
紛争の種類・金融商品	融資停止の申入れに対して、理由の説明と取引継続を求める紛争	
金融機関	大手金融機関	
顧客	株式会社	
事案の概要	顧客の立場：	

	長年融資を受けてきた相手方金融機関が突如融資を停止したいと申入れをしてきたが、その理由について具体的な説明がなく、融資を停止される理由もない。申入れの理由を説明するとともに、融資の継続を求める。	
	金融機関の立場：	
	融資の停止を申し入れたのは事実だが、理由については回答できず、取引を継続することはできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	第1回期日で金融機関に顧客の要望を伝達し検討を促したが、金融機関は応じず持ち帰っても結論は変わらない旨強く述べ、やむなく不成立で終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：44日間	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京③	
申立年月日	2021年10月12日	
終了年月日	2022年3月18日	
紛争の種類・金融商品	約定損害賠償金返還請求、資金決済サービス	
金融機関	資金移動業者	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人は、相手方が提供する資金決済サービスを利用して、個人事業主として商品の販売業を営んでいたところ、相手方が、申立人の取引が相手方のユーザー規約及び利用規定ポリシーの禁止事項に該当するとして申立人のアカウントを凍結し、同アカウント内にあった資金約300万円を約定損害賠償金として没収した。申立人は、ユーザー規約違反あるいはポリシー違反はないと考えており、相手方に対し、没収された金員の支払と、アカウントの凍結解除を求める。	
	金融機関の立場：	
	申立人の取引は相手方のユーザー規約及び利用規定ポリシーに違反しており、申立人の請求に理由はない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張の対立原因となっている事実認識について、ADRでは事実認定が困難な事案であったところ、申立人と相手方が考える和解金の金額には大きな乖離があり、和解成立の見込みがなかったため、不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：158日	期日回数：2回
代理人	顧客：あり	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	2020年10月9日	
終了年月日	2021年4月26日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用金庫	
顧客	男性	
事案の概要	顧客の立場： 中古不動産の購入に関して行われた融資について、相手方金融機関は不適切な審査を前提とした評価・事業計画に基づき融資を実施し、適正価格を超えた金額で購入させられるという損害を被った。相手方に損害賠償を求めるとともに、自宅不動産について根抵当権の抹消登記手続を求める。	
	金融機関の立場： 相手方が申立人に融資を行った経緯は適切であり、申立人の資金繰りが悪化したのは申立人の責任である。相手方の注意義務違反はなく、損害額や融資と損害との因果関係も不明確である。もっとも融資の条件変更等に関する話し合いはやぶさかではない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	期日を通して条件変更について協議。 最終的に、返済の条件変更、申立人の妻の連帯保証契約の解除、本手続での和解成立後に即決和解の申立てを相手方が行うこと、などを内容とする和解が成立。 なお、成立手数料の減免申請があり、委員会にて一部減額を承認。	
審理期間・期日回数	審理期間：200日	期日回数：4回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	第二東京②	
申立年月日	2020年11月10日	
終了年月日	2021年6月14日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用金庫	
顧客	女性（70歳代）	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は女性。複数の金融機関のクレジットカード（申立人本人と申立人の夫名義）の盗難に遭い、不正引き出しの被害を受けた（相手方金融機関分として計300万円程度）。相手方金融機関からは補償の対象外であるとの回答があったが、申立人には重過失等はないので、補償するべきである。	
	金融機関の立場：	

	申立人の行為は重過失があると判断されるため、相手方は補償責任を負わない。具体的には、本件の経緯からみると、犯人グループは預金引き出し時に暗証番号を知っていたと考えられる。第三者である犯人グループは申立人本人から暗証番号を聞いたと考えられるので、第三者に暗証番号を伝えた行為には重過失がある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	期日間に、申立人が、補償する意向を示している他行の認証の履歴等を資料として提出した。 重過失の有無が問題となっているが、当事者尋問等をしないままでは事実認定ができないと考えられたため、調停案を示さずに、和解の可能性なしとして手続終了。	
審理期間・期日回数	審理期間：217日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし（ただし、息子が代理）	金融機関：あり

番号	第二東京③	
申立年月日	2020年11月26日	
終了年月日	2021年4月13日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用組合	
顧客	男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人が受けた融資の返済が滞っていたため、相手方が担保不動産の競売を申し立てた。そして、相手方担当者が、一定額の金員（約400万円）を支払えば競売を取り下げると約束したため、申立人は、相手方に対して買付証明書の提出や一定額の支払を行ったが、相手方は競売の取下げを行わない。競売の申立ての取下げをしてほしい。	
	金融機関の立場： 申立人の返済が滞っておりすでに期限の利益を喪失している（残債2000万円超）、住宅融資保険との関係で競売を申し立てた。以前にも、一定額を支払うことができるとの話が申立人からあって、保険請求を取り下げたことがあるが、入金はなかった。今回は、振込みのあった約400万円を返金して、競売の申立ては取り下げない意向である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	第1回期日で双方の意向を確認した上で、申立人が競売手続の執行停止を含めて弁護士への相談等を検討することとなった。 その後、申立人から期日指定を希望する連絡がなかったので、あっせん人の判断により終了とした。	
審理期間・期日回数	審理期間：139日	期日回数：1回

代理人	顧客：なし	金融機関：なし（職員）
-----	-------	-------------

番号	第二東京④	
申立年月日	2021年3月26日	
終了年月日	2021年10月22日	
紛争の種類・金融商品	融資（連帯保証）	
金融機関	信用金庫	
顧客	母と息子	
事案の概要	顧客の立場： 申立人は母と息子。父が申立外会社の証書貸付の連帯保証人となっていた。父が死去し、申立人らが連帯保証債務を相続した。申立人らから相手方金融機関に連帯保証解除のお願いを続けているが、前提となる不動産の評価等に差があり、解決しない。	
	金融機関の立場： 主債務者の債務を担保する根抵当権で保全できない金額の支払を条件として保証を解除するとの提案は行っているが、根抵当権で保全されている額の評価に差があり、合意に至っていない。本手続においても、根抵当権で保全できない金額（5000万円弱）の支払を条件として保証を解除するとの和解案を提案する。	
結果	和解	
経過・和解の要点	不動産評価に関する資料等の提出を求めた上、双方当事者の立場も踏まえて、あっせん人としての和解案を提案。 結果として、申立人らが相手方に約3000万円を支払う、申立人らが上記金員を支払った場合には、相手方は申立人らの連帯保証債務を免除する、その他求償権の行使に関する一定の合意、などを内容とする和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：211日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京⑤	
申立年月日	2021年5月24日	
終了年月日	2021年11月5日	
紛争の種類・金融商品	電子マネーサービス	
金融機関	資金移動業者	
顧客	男性	
	顧客の立場：	

事案の概要	相手方のサービスを利用していたが、利用規約に抵触したとして利用制限を受けた。制限理由を教えてもらえず、残高の約80万円の返金も行ってもらえない。	
	金融機関の立場： 申立人の金員受取りの理由、目的が明らかにされ、納得ができるものであれば、利用制限を解除することを検討する。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方が取引履歴を開示し、申立人が金員受取りの理由、目的を書面で回答することとした。 その結果、申立人のアカウントの利用目的を確認した上で、相手方が申立人のアカウントの利用停止を解除する、との和解が成立した。	
審理期間・期日回数	審理期間：166日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし（職員）

番号	第二東京⑥	
申立年月日	2021年7月20日	
終了年月日	2021年12月23日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用金庫	
顧客	母と息子	
事案の概要	顧客の立場： 申立人らと相手方との間の金銭消費貸借契約に関して、申立人らが繰上返済を行う際に、繰上返済に関する違約金が発生しないことの確認を求める。	
	金融機関の立場： 申立人らと相手方との金銭消費貸借契約の内容として、繰上返済時の違約金支払の合意が成立している。申立人らが計画している繰上返済は、違約金の免除事由には該当しない。申立人らは金銭消費貸借契約締結時に違約金条項の存在を認識していなかったとは考えられない。したがって、申立人らが計画している繰上返済を行った場合、申立人らには違約金の支払義務はある。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	繰上返済時の違約金条項の適用の有無につき協議したが、当事者双方の立場の隔たりは詰まらなかった。申立人らが取下げ。	



審理期間・期日回数	審理期間：157日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし（ただし、母を息子が代理）	金融機関：あり

番号	第二東京⑦	
申立年月日	2021年10月13日	
終了年月日	2022年3月3日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用組合	
顧客	個人、女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	父の事業資金として、母と娘2人名義のローンの借入れがある（総額約1300万円）。相手方金融機関は、名義貸しを容認し、貸付額が過剰な融資で、不十分な審査で貸し付けたものである。	
	返済額等について協議したい。	
	金融機関の立場：	
	相手方が家族による借入れを勧めたり、借入額を指示するなど、要請や強要をしたことは一切なく、本申出に応じることはできない。	
結果	和解（一部取下げ、一部和解）	
経過・和解の要点	<p>手続の途中で、母と娘1人分については取下げ。</p> <p>残る当事者の娘1人（元本の残高約450万円）について、双方当事者から事情等を聴き取った上、和解案をあっせん人から提示した。</p> <p>約330万円を一括して支払うことで、残債務の支払等を免除することを基本的な内容とする和解案に双方当事者が同意し、和解が成立した。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：142日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし（ただし、娘の夫が代理）	金融機関：なし（職員）

【神奈川県弁護士会紛争解決センター】

番号	神奈川県①（移管調停）	
申立年月日	2021年5月27日	
終了年月日	2021年8月30日	
紛争の種類・金融商品	間違って預金口座を凍結・普通預金	
金融機関	労働金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 公租公課の滞納により、A市より普通預金口座の差押えを受けた。しかし、金融機関は、間違って、差押額を超えて口座自体を凍結してしまった。そのため、その後の入金や、何件かの口座振替が不能となった。事後処理に手間がかかったので、実費の他に、日当1日8万円、慰謝料外出1回につき10万円を請求する。	
	金融機関の立場： 間違って差押額を超えて顧客の普通預金口座自体を凍結し、ご迷惑をおかけしたことは、心から申し訳なく、お詫び申し上げます。そこで、実費分を含めた解決金として5万円をお支払したい。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関は若干の増額を申し出たが、金額にかなりの開きがあり、1回で不成立となる。（東京弁護士会からの移管調停、東京⑭）	
審理期間・期日回数	審理期間：81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	
申立年月日	2021年11月15日	
終了年月日	2022年1月27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： 令和2年7月頃、申立人は相手方支店において、額面1000万円の定期貯金を崩して500万円を普通貯金にすること、残額500万円で保険に加入するかどうか検討するという目的のために、①普通預金通帳、②銀行印、③定期貯金証書を提出したが、③が返還されていない。③は平成23年に作成された額面1000万円の定期貯金証書であった。 定期貯金証書の返還の有無を明らかにするために、来店日の支店でのやりとりの防犯カメラの映像を開示してほしい。 相手方は、平成23年に定期貯金証書が作成された記録は無いというが、記録	

	<p>が改竄された可能性がある。金融庁には各金融機関の顧客との個別取引データが保管されていると聞いたので、金融庁からそのデータの開示を受けられないかを紛争解決センターで調査してほしい。</p> <p>仮に、③の証書の返還を受けていたとしても、現在は所持していないので再発行してほしい。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>相手方は申立人に③の定期貯金証書は返還している。当日の防犯カメラの映像は開示する。申立人は、③が平成23年作成の定期貯金証書と主張するが、申立人が主張するような内容の定期貯金は、最初から存在しないので、再発行に応ずることはできない（申立人が最初に相手方において定期貯金証書を作成したのは、平成24年である。）。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>2回目の期日に、あっせん人、補助者、申立人、申立人の息子の4名で約2時間かけて防犯カメラの映像を確認したところ、あっせん人、補助者、少なくとも申立人息子においては、③の定期貯金証書は申立人本人に返還されていることが確認できた。あっせん人から金融庁への電話での問合せによれば、金融庁は各金融機関の個別の顧客との取引データは保有していないという回答であった。以上の結果をふまえて、あっせん人において、平成23年に定期貯金証書が作成されたかどうかについては、当事者双方の認識が対立し、本手続ではこれ以上の話し合いによる解決は困難であると判断し、本期日をもって手続終了とした。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：73日	期日回数：2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	2021年8月23日	
終了年月日	2021年9月29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：	
	貯金の払戻しを依頼するも、払い戻せなかった。 数日後、職員から引き下ろされていると回答があったが、通帳と印鑑も本人以外持ち出すこともできない状態で、おろした人の住所も自分の住所と異なる住所だった。 納得いかず、再度問い合せたところ、口座もなく、引き下ろされた履歴も残っていないとのことだった。	
	金融機関の立場：	
	本件にかかる口座の通帳は、昭和48年10月31日を最終記帳日とするもので、当時の貯金先組合は合併して当組合になった。現在の当組合に当時の取引履歴は残っていない。 申立人の主張する住所・口座番号の口座に関する情報はないが、申立人と同姓同名の名義で、住所・口座番号不一致の口座に関する情報があり、申立人に当初回答した職員はその情報に基づき対応したものと思われる。 再度当組合にて精査するも該当する口座の情報はなく、もともと通帳記載の最終取引日が昭和48年10月31日とある為、本件口座にかかる貯金払戻債務に関し消滅時効を援用する。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：38日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【京都弁護士会紛争解決センター】

番号	京都①	
申立年月日	2021年8月20日	
終了年月日	2021年10月21日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求、振込み手続	
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：	
	振込み手続の際に、現金を持っていった額と振込みの金額が違っていた。金融機関の手続をした者が着服したその分の金額を返還するように求める。	
	金融機関の立場：	
	防犯カメラや金融機関内の調査をしたが、間違っした手続をしたことの確認はとれなかった。また、当該職員が不法領得したり、紛失した事実もない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	これまでも相手方は、申立人に対し、説明及び情報開示をきちんと行っていた。申立人は、故意の着服を強く主張するが、相応の証拠もなく、金融機関の立場としては一部でも受け入れることは立場上難しいため、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：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	2021年10月11日	
終了年月日	2021年12月9日	
紛争の種類・金融商品	定期預金の解約のトラブル	
金融機関	地域金融機関	
顧客	個人、女性、90代	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人は高齢で、長らく当該金融機関と取引があり、近年は行員に自宅まで来てもらって、総合口座通帳から何十万円かの出金を行っていた。2021年8月20日、20万円を出金するために行員を呼んだところ、「伝票を記入します」というので渡し、求められるままに署名し、判子は行員が押して持ち帰った。当日夜、通帳を確認したところ、その日に定期預金100万円が解約となっていた。のみならず、2021年6月30日にも定期預金100万円が解約されていることがわかった。	
	金融機関の立場：	
	2つの定期預金解約については、行員がそれぞれ現金を持参して、申立人に渡した。行員は事務処理規定に基づいて、定期預金払戻（解約）請求用紙や払戻金（解約金）を申立人に渡す際の受領書にも、申立人からの署名をもらっており、手続上何の不備もない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	第2回期日を前に相手方から手続終了申出書が提出され、終了することとなった。	
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（ただし顧客の子が代理）	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	2021年4月14日	
終了年月日	2021年6月7日	
紛争の種類・金融商品	老齢基礎年金の繰上請求書の提出遅滞	
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：	
	老齢基礎年金の年金受給者で、繰上請求書の取扱いを相手方金融機関に委託したが、金融機関が提出を遅滞したため、1ヶ月分の年金を受給できなかった。	
	金融機関の立場：	
	事務処理上のミスがあったことは認める。	
結果	和解	
経過・和解の要点	金融機関が事務処理上のミスを認めていたのでそれによって受け取れなかった年金額を支払うことで和解成立	
審理期間・期日回数	審理期間：55日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【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	2021年10月8日	
終了年月日	2022年1月11日	
紛争の種類・金融商品	借換え	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人の父に生じた損害賠償請求を求めるのに代えて、金融機関に借換えに応じるよう請求した。	
	金融機関の立場：	
	返済条件の変更を行うには、本件申立ての取下げをしてもらう必要がある。	
結果	取下げ	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間： 95日	期日回数： 2回
代理人	顧客： あり	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	2021年11月2日	
終了年月日	2022年1月20日	
紛争の種類・金融商品	定期預金	
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： 平成27年に預けた定期預金（50万円）の証書を受け取っていない。発行してほしい。	
	金融機関の立場： 調査の結果、申立人が定期預金にするため50万円を差し出し、職員がこれを受け取った事実は認められなかった。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	合意の見通しが無い	
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：あり

番号	岐阜県②（移管調停）	
申立年月日	2021年10月25日（東京弁護士会受付）→2021年12月3日当会へ移管	
終了年月日	2022年1月28日	
紛争の種類・金融商品	説明・顧客対応を巡る紛争	
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： 残高証明書（死亡日時時点の残高）に基づき遺産分割協議を行ったが、実際の預金残高は、残高証明書記載の金額より少なかった。 申立人は、事前に「残高証明書記載の金額が動くことはあるか」と確認し、金融機関職員は「残高は動かない」と回答している。これにより誤った預金残高で遺産分割協議が進められ、申立人の受取金額が少なくなった。 遺産分割のやり直しはできず、損害賠償を求める。	
	金融機関の立場： 被相続人の死亡を把握（預金凍結）するまでに日数を要しており、その間に預金の払出しがあった。（尚、この払出しについて争いはない。） 「残高証明書記載の金額が動くことはあるか」との問合せに対する回答については、職員の誤認識があったこと、その時点の残高を確認しなかったことを認め、お詫びしている。	
結果	和解	

経過・和解の要点	金融機関が申立人に対して解決金を支払うことで和解した。（東京弁護士会からの移管調停、東京②）	
審理期間・期日回数	審理期間：移管後57日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【札幌弁護士会紛争解決センター】

番号	札幌①	
申立年月日	2021年3月12日	
終了年月日	2021年5月10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	顧客の立場： 1999年頃に、相手方金融機関において、定期積金契約を開始した者。2019年8月、定期積金を解約したところ、積立金が42万円であり、20年以上の積立期間に比して少ないことが判明。説明を求めたが、納得のいく回答が得られなかったため、本申立てに至った。	
	金融機関の立場： 申立人と20年余にわたり定期積金契約があった金融機関。①定期積金は満期を迎えるごとに積立金が支払われ、そして新たに定期積金契約を締結するものであって、20年余にわたり継続するものではない、②解約及び新契約の度に申立人宅を訪れていたから、積立金が支払われたことを申立人が認識していなかったはずがない、③請求の特定を欠いており、また損害額の算定根拠も不明確である。などと反論し、当初から調停に応ずる考えがないことが回答された。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	主張に隔たりがあり、相手方は調停に応ずる考えがないため、初回不成立。	
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（ただし、顧客の親族が代理）	金融機関：あり