

【東京弁護士会紛争解決センター】

番号	東京① ※現地調停（茨城県弁護士会）
申立年月日	2022年5月30日
終了年月日	2022年10月27日
紛争の種類・金融商品	暗号資産の不正取引被害の補償
金融機関	暗号資産取引業者
顧客	個人、男性
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>2022年4月、申立人は、相手方取引所で不正アクセスがあった旨の電子メールが届いて本文の URL を開いて操作したところ、同日、第三者が申立人のアカウントに不正にアクセスして、保有していた暗号資産を売却し、その売却代金で他の暗号資産を購入し、購入した暗号資産と保有していた暗号資産で NFT を購入し、約 800 万円相当の残高が消失した。</p> <p>警察に被害相談をしたところ、相手方に補填体制があると聞いたため、不正アクセス前の金額を補填してもらいたい。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>申立人はいわゆるフィッシング被害に遭ったものと推測されるが、相手方の利用規約上、真正な ID、パスワードの入力があった場合には本人の意思に基づく操作として取り扱うことと規定しており、また、暗号資産交換業においては検討されているものの事故補償制度は未実施であるため、相手方としては、本件について、契約上・法律上の支払義務はないものと考えている。</p> <p>しかしながら、本件は不幸にも申立人がフィッシング被害に巻き込まれたと考えられるので、相手方としては、話し合いで解決することを希望する。</p>
結果	和解
経過・和解の要点	<p>第1回期日であっせん人が申立人・相手方個別にフィッシング被害の状況について確認した後、相手方が見舞金であれば支払う用意があるとの意向であったため、申立人の希望である不正アクセス前の残高相当額と、どこまで調整できるか双方で検討することとした。第2回期日で最終的に約 150 万円が提示され、第3回期日で和解となる。</p>

審理期間・期日回数	審理期間：151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 ※現地調停（沖縄弁護士会）
申立年月日	2022年6月27日
終了年月日	2022年12月9日
紛争の種類・金融商品	暗号資産の売却機会を失ったことによる損失補償
金融機関	暗号資産取引業者
顧客	個人、男性
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>2022年5月、申立人は、相手方取引所に上場した暗号資産の募集抽選について当選し、割り当てられ、申立人が当該割り当てられた暗号資産を取引しようとして相手方にログインを試みたがログインができなかった。</p> <p>その後、申立人は相手方にログインできたものの、当該暗号資産は下落しており、売却をしたところ約20万円の損失が生じた。</p> <p>当初ログインをしようとした時間帯にログインができていれば、1時間後にログインしたときよりも損失が抑えられていたはずである。</p> <p>そのため、損失について補償してもらいたい。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>申立人がログインできなかったとする時間帯の一部に相手方が定期メンテナンスをしていたため、申立人がログインできない時間帯があったものの、定期メンテナンスの終了以降は、申立人を除いた利用者はログインができていたことが確認されている。</p> <p>申立人がログインできなかったのは、申立人の接続環境に起因するものであるため、基本約款上、相手方は損失補填を含め一切の責任を負うものではない。</p>
結果	不成立
経過・和解の要点	第1回期日において、あっせん人は申立人から経緯を聞き取り、相手方から背景事実や申立人のログについて確認したのち、申立人には不具合について申立人が原因ではないことの資料を収集するよう、相手方には不明であった事実確認、解決の可能性

	<p>を検討するよう指示した。</p> <p>第2回期日において、前回の指示事項について確認し、相手方に解決金を支払うという解決ができるか検討するよう提案をしたものの、第3回期日を待たずに相手方から解決金の支払が難しい旨の連絡を受けて、不調となる。</p>	
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：あり

番号	東京③ ※移管調停（愛知県弁護士会（愛知県③へ））	
申立年月日	2022年7月7日	
終了年月日	2022年8月23日	
紛争の種類・金融商品	融資取引に関する損害賠償請求	
金融機関	信用金庫	
顧客	法人、個人（法人代表者）	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>申立人らと相手方との間には2010年ころから融資を巡るトラブルがあり、申立人らは相手方から当該トラブルを巡り2011年に聴取調査を受けたが、その際に相手方職員が関係書類を申立人らの事務所に置き忘れていった。そこで、その関係書類の返却について話し合いたい。合わせて前記融資を巡るトラブルについて相手方に対し相当額の金員の支払いを求めたい。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>相手方は申立人らに対し貸付金の返済を求めるものであり、2012年に判決による債務名義を得て不動産競売により回収を図ったものの、残金として約2,000万円がまだ未払のまま残っている。</p>	
結果	移管	
経過・和解の要点	愛知県弁護士会に移管。	
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	東京④ ※移管調停（福岡県弁護士会（北九州①へ））	
申立年月日	2022年7月27日	
終了年月日	2022年8月23日	
紛争の種類・金融商品	補助金引当て融資の実行または相当額の損害賠償請求	

金融機関	大手金融機関	
顧客	法人	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>申立人は、事業再構築補助金に採択され、2021年7月に相手方を認定経営革新等支援機関として計画策定をして、確認書が発行された。相手方は補助金入金までのつなぎ融資約6,000万円、補助金以外長期融資約3,000万円の予定で支援計画を立てており、申立人は許認可取得や工事業者との打ち合わせを進めていたところ、2022年7月、申立人は相手方から融資計画の全面撤廃の話を受けた。</p> <p>支援計画の策定から2022年7月の段階まで、相手方から修正等提案を受けることはなく、見積書や工事の進捗確認等融資実行を期待させる言動があり、相手方には契約締結上の過失がある。そのため、補助金引当て融資の実行を求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	不明	
結果	移管	
経過・和解の要点	福岡県弁護士会に移管。	
審理期間・期日回数	審理期間：28日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	東京⑤ ※現地調停（沖縄弁護士会）	
申立年月日	2022年8月25日	
終了年月日	2022年11月16日	
紛争の種類・金融商品	暗号資産の不正取引被害の補償	
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>2022年4月、第三者が申立人のアカウントに不正にログインして、保有していた日本円約120万円及び暗号資産でNFTのアイテムを購入し、残高が消失した。</p> <p>不正ログインによる被害について補償してもらいたい。</p>	
	金融機関の立場：	

	<p>相手方の利用規約上、真正な ID、パスワードの入力があった場合には本人の意思に基づく操作として取り扱うことと規定しており、相手方としては、本件について、契約上・法律上の支払義務はないものと考えている。</p> <p>しかしながら、本件は不幸にも申立人が被害に巻き込まれたと考えられるので、相手方としては、話し合いで解決することを希望する。</p>	
結果	和解	
経過・和解の要点	<p>第 1 回期日であっせん人が申立人・相手方個別に被害及びセキュリティの状況について確認した後、相手方が見舞金であれば支払う用意があり、フィッシング被害に遭っていれば増額の余地があるとの意向であったため、申立人に相手方の考えを伝えた上で、相手方に増額が検討できるか検討を依頼した。第 2 回期日で最終的に相手方から約 15 万円が提示され和解となる。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：84 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	
申立年月日	2022 年 9 月 20 日	
終了年月日	2022 年 11 月 29 日	
紛争の種類・金融商品	被相続人貯金履歴開示請求	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人、女性	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>申立人は、相手方と取引があった被相続人の相続人であり、相手方に対して相続貯金について取引履歴及び残高証明の発行を依頼しているが、取引履歴は充分ではなく、一部の開示がされていないため、開示を求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>相手方は、申立人の依頼に基づき、被相続人の取引履歴照合表及び残高証明書を発行し、送付している。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>第 1 回期日で、あっせん人が申立人の主張を聞いた上、相手方から事情を聞いたが、相手方から開示された書類に一見して疑わしい点はなく、相手方はこれ以上の対応はできないとの意向</p>	

	であったため、不調とする旨を申立人に説明し、打切りとなった。	
審理期間・期日回数	審理期間：71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 ※現地調停（福岡県弁護士会）	
申立年月日	2022年12月21日	
終了年月日	2023年3月15日	
紛争の種類・金融商品	外国送金の組戻し又は相当額の損害賠償請求	
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>申立人は、米ドル約50万円相当額の外国送金につき、相手方のウェブサイトで送金内容を入力する際、誤って本来の送金先ではなくコルレス銀行とコルレス口座番号を入力し、受取人名と住所は本来の送金先のものを入力した。申立人は、相手方から送金が行われていないとの連絡を受けて、相手方にお願ひし、相手方のパートナー銀行を通じてコルレス銀行に組戻しを依頼したが、相手方との複数回のやり取りの上、最終的に相手方からは組戻しには応じられないとの回答となった。</p> <p>申立人の組戻しの手続に協力してほしい。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>相手方規約上は、送金依頼人は正確な情報を提供する義務を負うものとし、送金依頼が実行された場合、当該取引を取り消すことはできず、送金依頼人の指示に従って送金を実施されたことに基づいて利用者が被る損害につき一切の責任を負わないと規定しており、相手方は本件送金について一切の責任を負わない。</p> <p>相手方は、申立人の取引について、相応に調査を進め、状況を説明し対応は尽くしており、申立人への更なる対応及び金銭支払には応じられない。</p>	
結果	不成立	

経過・和解の要点	<p>第1回期日で、あっせん人から申立人の社員である代表者の配偶者が同席することについて相手方に了解を取り、申立人・相手側から主張について確認した後、申立人が送金先金融機関からの電子メールを相手方に提出し、その内容を検討するよう依頼した。第2回期日においては、相手方は提出された電子メールの内容について、SWIFT送金を前提としているが、本件送金はSWIFT送金ではないとし、送金先金融機関にはそれ以外で特定できる番号を伝えている旨の説明の上、相手方と申立人それぞれ送金先金融機関の対応について説明を行った。あっせん人・あっせん人補のみで協議の上、状況を整理し、申立人には送金先金融機関が送金を受領しているかを再確認し、組戻しとは別の方法で返金してもらうよう取り組んでもらうこととし、あっせんでは解決困難として不調とした。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：85日	期日回数：2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	
申立年月日	2021年12月23日	
終了年月日	2022年5月27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：	
	金融機関における暗号資産取引に用いる顧客名義のアカウントが一部凍結され、金銭及び暗号資産の預入が不能となった。金融機関によるアカウント一部凍結措置には正当な理由がないため、その解除を求める。	
	金融機関の立場：	
	顧客の取引件数・規模等からマネーロンダリング等の可能性が疑われたため、顧客に対する照会を行ったところ、顧客から、顧客の母（第三者）名義のアカウントについて顧客がログインし、取引を行っていることが判明したため、利用規約に違反する行為を認めアカウント一部凍結措置を行った。	
結果	和解	
経過・和解の要点	顧客による利用規約違反行為の有無、金融機関の措置の相当性 顧客が顧客の母名義のアカウントにログインした事実を認めるとともに、爾後第三者名義のアカウントへのログインその他利用規約や慣例法令に抵触する行為を行わないことを誓約し、金融機関が一部凍結措置を解除する内容の和解	
審理期間・期日回数	審理期間：155日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第一東京②	
申立年月日	2022年2月18日	
終了年月日	2022年5月9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・男性	
事案の概要	顧客の立場：	

	<p>地域金融機関から住宅ローンの融資を受け、建設会社との間で請負契約を締結した。しかし、当該建設会社は基礎工事を完成させた時点で破産手続開始決定を受け、支払済の着手金等合計約 1450 万円のうち、約 950 万円が未回収となった。適切な審査を行っていれば損害は生じなかった。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p>	
	<p>年間で 10 件程度の実績があった会社であり、破産手続開始決定を受けたことは金融機関としても驚いている。 営業を妨害してはいけないので、経営状態の審査が可能な範囲は限定的である。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関の責任を問うことは難しいが、見舞金の支払を検討いただいた。	
審理期間・期日回数	審理期間：80 日	期日回数：1 回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

番号	第一東京③
申立年月日	2022 年 9 月 29 日
終了年月日	2023 年 2 月 3 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・女性
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>顧客が保有する暗号資産ウォレットから金融機関における顧客の入金用アドレスに暗号資産を送金したが、送金が反映されず、顧客において抽出することができなくなった。当該事象は、顧客が使用したネットワークを金融機関が採用していないことによるが、金融機関が将来当該ネットワークを開設すれば、上記送金分の暗号資産を抽出できるのであるから、上記送金分の金銭の返還を求める。</p> <p>金融機関の立場：</p> <p>顧客の使用したネットワークを金融機関が採用していないことは利用規約等に照らし明らかであるとともに、当該ネットワークの解説には莫大な人的・経済的コストが発生することから、</p>

	金銭の返還には応じられない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	金融機関が採用するネットワークの事前説明の有無 金融機関が顧客に 20,000 円を支払う内容での和解	
審理期間・期日回数	審理期間：127 日	期日回数：1 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 ※移管調停（山梨県弁護士会（山梨県①へ））	
申立年月日	2022年5月17日	
終了年月日	2022年7月8日	
紛争の種類・金融商品	財産形成年金	
金融機関	信用組合	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	相手方から試算表を示された上で、財産形成年金に加入した。満期に伴って相手方に確認したところ、実際の支給額と大きな乖離があった。 試算表に基づく支給額に変更するか、相当の解決金の支払を求める。	
	金融機関の立場：	
	不明（移管調停のため）	
結果	移管調停（移管後不成立、山梨県①）	
経過・和解の要点	山梨県弁護士会に移管。	
審理期間・期日回数	審理期間：53日	期日回数：0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	2021年11月15日	
終了年月日	2022年8月10日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用組合	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	融資を受けたことは事実であり、返済の意思はある。相手方は過去に担保物件の任意売却を承認したが、その後に督促等はなかった。相手方が貸金返還請求訴訟を提起し、支払義務を認める判決が出されている。 返済方法として、まずは担保物件の売却を行い、そこから回収	

	<p>した上で、返済方法について協議したい。</p>	
	<p>金融機関の立場：</p> <p>残元金 800 万円超に加えて、未払利息や遅延損害金の一部を加えて、現在の債権額は約 1200 万円である。</p> <p>任意売却はあくまで債務者・所有者の意向によって行うべきものである。</p> <p>任意売却による弁済と残額部分の弁済を一定期間待つ可能性はあるが、金融機関として債権回収会社への売却も検討している状況にある。</p>	
結果	成立	
経過・和解の要点	<p>期日を通じて申立人が任意売却について検討した。一部の遅延損害金の減額や残額の返済方法についても必要資料等の提出を申立人に求めた上で、双方に検討を促した。</p> <p>一部の未払利息や遅延損害金の債務を減額した上で、担保物件の任意売却による弁済に加えて、残額の分割弁済などについて合意して和解成立。</p> <p>なお、申立人側の成立手数料について委員会の承認のうえ、一部減額。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：269 日	期日回数：7 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	2022 年 3 月 7 日
終了年月日	2022 年 8 月 22 日
紛争の種類・金融商品	暗号資産交換業
金融機関	暗号資産交換業者
顧客	個人、男性
事案の概要	<p>顧客の立場：</p> <p>国際ロマンス詐欺・暗号資産投資詐欺の被害にあった（約 600 万円）。</p> <p>他社と異なり、相手方は出金待機期間を設けなかったため、送金してしまい被害にあった。</p> <p>相手方に相当な補償を求めたい。</p>

	金融機関の立場： 詐欺被害については詐欺の行為者と申立人で解決されるべき問題である。 待機期間の設定については、利用者による利用の必要性等も勘案して設定の当否について検討する必要がある、設定しなかったことにより相手方が損害賠償責任を負担するものではない。 また、本件について待機期間を設定しなかったことについて合理性を欠くことはない。	
結果	和解	
経過・和解の要点	相手方が一定の見舞金を支払うことで和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間：169日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京④	
申立年月日	2022年5月27日	
終了年月日	2022年12月1日	
紛争の種類・金融商品	資金移動業に関するサービス	
金融機関	第二種資金移動業者	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 相手方のサービスを利用していたところ、アカウントを閉鎖する旨の連絡を受け、使用不能となった。アカウント閉鎖の撤回を求めたが拒絶された。 アカウント閉鎖措置を撤回し、通常のサービス提供を行うことを求める。	
	金融機関の立場： 相手方の利用規約に定める個人利用条件の解除事由に基づいて解除を行ったものであり、解除は有効である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	利用規約に従って相手方のサービスを利用することを条件に、サービス提供を再開するとの和解成立。	
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：なし（取締役・職員）

番号	第二東京⑤	
申立年月日	2022年4月25日	
終了年月日	2023年1月18日	
紛争の種類・金融商品	預金	
金融機関	信用組合	
顧客	個人、男性（申立人は父と子の2人）	
事案の概要	顧客の立場：	
	父と子（男性）からの申立て。 母が詐欺にあったが、その被害を受ける過程で、父名義と子名義の相手方に預けていた預金等を多数回引き出している。父と子の委任状もなく、預金の解約等を行っており、相手方の確認手続不足によって生じた損害について相当の金銭補償を検討してもらいたい。 母への責任追及は望まない。	
	金融機関の立場：	
	母には預金等を預けたり解約したりする正当な権限があった。また、取引の原資は母が用意したものであり、実質預金者は母である。	
結果	和解	
経過・和解の要点	母への求償は行わないことを前提に、相手方が一定の解決金を支払うことで和解成立。	
審理期間・期日回数	審理期間：269日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし（父については子が代理人）	金融機関：あり

番号	第二東京⑥	
申立年月日	2022年9月16日	
終了年月日	2023年1月25日	
紛争の種類・金融商品	融資	
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>亡くなった父が主債務者、亡くなった母及び子である申立人が連帯債務者となる形で住宅ローンを借り入れた。父が亡くなったので、団体定期生命共済から融資返済金が充当されると思っていたが、死亡時年齢が当時の共済金の支払条件であった「76歳」を超えていたため、共済金が支払われなかった。</p> <p>その後、申立人が残債務を返済した。</p> <p>団体定期生命共済が切れるのであれば、申立人に通知するなど十分な説明があれば、対応することもできたはずである。</p> <p>このことにより、申立人が負担した金員等について金銭的解決を求める。</p>	
	金融機関の立場：	
	<p>申立人の父が亡くなった直後に共済金により融資金が完済されると誤った案内をしたが、その後、改めて正しい案内をした。</p> <p>申立人に誤解を与えたことは申し訳なく思う。</p> <p>申立人による残債務の返済は契約どおりの対応をいただいたもので、返済された資金を返金する理由はない。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>不成立で終了。</p> <p>少額の解決金の検討を求めたが、相手方金融機関としては支払えないとの回答であり、不成立となった。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：132日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし（職員）

番号	第二東京⑦	
申立年月日	2022年7月6日	
終了年月日	2023年2月20日	
紛争の種類・金融商品	預金	
金融機関	信用金庫	
顧客	個人、女性（2人）（うち1人は在海外）	
事案の概要	顧客の立場：	
	<p>亡くなった母名義の預貯金から、相続人の1人が無権限で行った預貯金の多額の引き出しが複数回行われている。</p> <p>相手方に経緯の説明を求めるとともに、申立人らが負った被害について一定の責任を負うべきである。</p>	
	金融機関の立場：	

	<p>預金の払戻し等は、相続人の1人が社長、亡くなった母や申立人のうち1人が取締役である会社の事務所で行われていた。申立人の1人も会社に在籍していた。</p> <p>途中までは亡くなった母が同席し、その後も、手続を行った相続人の1人が手続に必要な書類等の全てを持っていたので、その者が権限を有していると理解していた。相手方の規程上も、免責される。</p>	
結果	不成立	
経過・和解の要点	<p>相手方から経過について一定の説明がなされたが、申立人としては回答に納得しないとのことだった。</p> <p>申立人からは相手方に対しても金銭請求を含む要望がなされたが、申立人からの相手方から金銭の支払う意思はないとの意向が示されたため、不成立で終了。</p>	
審理期間・期日回数	審理期間：230日	期日回数：4回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	第二東京⑧
申立年月日	2021年8月24日
終了年月日	2023年3月24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：
	<p>被相続人が行った借入れの返済を巡る事案（被相続人の死亡時の残債務は2億円超）。</p> <p>相続人である申立人が抵当不動産の売却代金などを原資に8,000万円を支払うことで、残額免除の提案をしたが受け入れてもらえない。</p> <p>話合いで解決したい。</p>
	金融機関の立場：
	<p>具体的な提案ができれば検討する。抵当不動産の売却には条件次第で協力する意向を持っているが、残額免除は受け入れられない。</p>
結果	成立

経過・和解の要点	任意売却等の条件等について協議を続けた。 抵当不動産の代金で一定額を返済すること、その余は分割弁済するとの内容で合意した。	
審理期間・期日回数	審理期間：578日	期日回数：11回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	2021年度事例集追加分 第二東京⑨ ※移管調停（愛知県弁護士会（愛知県②へ））	
申立年月日	2022年1月12日	
終了年月日	2022年2月22日	
紛争の種類・金融商品	融資	
金融機関	信用組合	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場：	
	弟が運転資金を借りる際に、申立人名義でも手形貸付を行った。その後、弟は行方不明になっている。 数年前に、申立人が不動産を売却して返済に充てたが、売却に伴う税金は申立人負担であると相手方に言われるなどした。申立人としては、不動産売買で相手方に返済した金員とこれまでの利息について申立人に返済・返却してもらいたい。	
	金融機関の立場：	
	不明（移管調停のため）	
結果	移管調停（移管後不成立、愛知県②）	
経過・和解の要点	愛知県弁護士会に移管。	
審理期間・期日回数	審理期間：42日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【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	2022年9月21日	
終了年月日	2022年11月25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：	
	住宅ローンを繰上償還した場合の、保証料返金に係る手数料の支払について、説明を求める。	
	金融機関の立場：	
	約款と同意書、及び保証料返金の計算により、提示している金額以上の支払には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：66日	期日回数：0回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【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	2023年1月19日	
終了年月日	2023年3月29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： 適用利率及び返済方法に関する特約書第5条に記載された手数料について、支払う事由が無いものと主張する。また、ローン返済を開始できず支払い続けていた期間の利息分の返還を求める。	
	金融機関の立場： 相手方は本件消費貸借契約において合意された手数料条項に基づいて、他の金融機関から借換えを行った申立人から手数料を受領しており、申立人の申立理由は認められない。相手方が受領した手数料の返還や、譲歩の上での一部返還をすることは無い。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間： 69日	期日回数：1回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【山梨県弁護士会民事紛争解決センター】

番号	山梨県①（移管調停（第二東京①より））
申立年月日	2022年5月16日（第二東京弁護士会受付）→2022年7月11日 日当会へ移管
終了年月日	2022年9月12日
紛争の種類・金融商品	財産形成年金預金
金融機関	信用組合
顧客	個人、男性
事案の概要	顧客の立場： 財形形成年金預金満期に伴う手続のため相手方を訪れたところ、加入時に示された財形年金試算表と大きく異なる支給額が示された。 加入時の試算表額の支給、又は、解決金として差額の約500万円の支払を求める。
	金融機関の立場： 財形年金試算表は、あくまで当時の利率に基づく目安として交付したものであり、申立人が保有している「財形形成年金預金契約の証」の裏面にも、「利率は金融情勢の変化により変更することがあります」と明記されている。 加入当時に試算表どおりに年金を支給する約束、又は、支給額について不適切な内容の説明があった事を示す具体的事実及び証拠がない以上、上記支給、又は、解決金（額に関わらず）支払の求めに応じることはできない。
結果	不成立
経過・和解の要点	申立人と相手方の中で、加入当時に試算表どおりに年金を支給する約束、又は、支給額について不適切な内容の説明があったかどうか争点となった。 このことについて、相手方は、申立人において、争点の証明ができるのであれば検討する、とのことであったが、申立人が証明できないとのことだったので、1回目の期日で打ち切りとなった。 その後、申立人が改めて証明が可能と弁護士会に連絡があった為、期日外に、担当弁護士らが、申立人だけから事情を聞いたが、証明方法は、母親が当時立ち会った、との内容だったので、これで証明があったとして相手方に支払をすべきだと説得

するのは難しい、もし、この内容で請求するなら裁判手続にするしかないと説明し、再開はしなかった。
(第二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 63 日	期日回数：1 回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【新潟県弁護士会示談あっせんセンター】

番号	新潟県①	
申立年月日	2022年8月7日	
終了年月日	2022年12月1日	
紛争の種類・金融商品	一部の相続人による相続貯金の払戻し	
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：	
	共同相続人が、顧客の同意を得ることなく、その相続分を超えて被相続人の貯金を払い戻したため、顧客が金融機関に対し、被相続人名義の貯金全額に相当する金員の返還請求を求めている。	
	金融機関の立場：	
	貯金の払戻しは、債権の準占有者に対する弁済として有効と考えている。	
結果	示談成立	
経過・和解の要点	金融機関が、顧客に対し、一定の金員（法定相続分に応じ分割取得した限度）を支払うことにより和解	
審理期間・期日回数	審理期間：117日	期日回数：3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	2022年4月5日	
終了年月日	2022年6月6日	
紛争の種類・金融商品	出金の借入扱いによる利息による損失を巡る紛争	
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：	
	出金が借入扱いになるという説明を受けておらず、2年間の利息による損失の返還を求める。	
	金融機関の立場：	
	出金時に借入扱いになるという説明をしているため、対応はできない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	金融機関としては、払戻請求の際に説明を受けていなかったとする顧客に対して返金等の対応をとることはできないとのことで、金融機関に対してほかの対応を求めるところまではできず、成立の見込みがなく不成立となった。	
審理期間・期日回数	審理期間：62日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：なし

【愛知県弁護士会紛争解決センター】

番号	愛知県①	
申立年月日	2021年8月19日	
終了年月日	2022年10月6日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	大手金融機関	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 投資目的の融資を受けるにあたり、①審査手続において不正があったため、融資を受ける際に抵当権を設定した不動産を譲渡する代わりに相当額の返還を求め、又は、予備的に②相当額の支払を求め、又は、③貸金の元本の一部カットを求める事案。	
	金融機関の立場：	
	③元本の一部カットについては、基準を満たさないので応じられない。その他の請求のうち①については、法令により対応できない。②については、主張・立証がなされない限り応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：414日	期日回数：3回
代理人	顧客：あり	金融機関：あり

番号	愛知県②（移管調停（第二東京⑨より））	
申立年月日	2022年1月12日（第二東京弁護士会受付）→2022年3月4日当会へ移管	
終了年月日	2022年7月22日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	信組	
顧客	個人、男性	
事案の概要	顧客の立場： 申立人の弟の相手方に対する借入金につき、申立人が返済した金額の返還を求めた事案。	
	金融機関の立場：	

	申立人が返済したのは、申立人が返済義務を負っていた債務である。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	(第二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 141 日	期日回数：3 回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	愛知県③ (移管調停 (東京③より))	
申立年月日	2022 年 7 月 7 日 (東京弁護士会受付) → 2022 年 8 月 24 日 当会へ移管	
終了年月日	2023 年 3 月 22 日	
紛争の種類・金融商品	貸金	
金融機関	信金	
顧客	法人、個人 (法人代表者)	
事案の概要	顧客の立場：	
	取引のある金融機関の不祥事、機密文書漏洩があるとして金員の支払を求める。	
	金融機関の立場：	
	相手方は申立人に金員を貸し付けており、その金員を返済してほしい。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	(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 211 日	期日回数：3 回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【金沢弁護士会紛争解決センター】

番号	金沢①	
申立年月日	2021年11月11日	
終了年月日	2022年4月13日	
紛争の種類・金融商品	損害賠償請求、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：申立人	
	申立人は、金銭支払を求めたが、相手方は支払に応じない。また、規則改正を求める。	
	金融機関の立場：相手方	
	金銭支払や規則改正には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点		
審理期間・期日回数	審理期間：153日	期日回数：3回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【富山県弁護士会紛争解決センター】

番号	富山県①	
申立年月日	2022年5月25日	
終了年月日	2022年8月25日	
紛争の種類・金融商品	貯金口座自動支払サービス	
金融機関	農業協同組合	
顧客	個人	
事案の概要	顧客の立場：	
	口座振替変更依頼の未処理により、変更前の口座から引き落としがなされた。再発防止について顛末書の提出を求めたが、提出された顛末書に担当者の署名捺印がなかったので、署名捺印を求める。	
	金融機関の立場：	
	職員個人が署名捺印することには応じられない。	
結果	成立	
経過・和解の要点	金融機関から再発防止を実行していく旨の書面を提出いただくことをあっせん人から提案したところ、合意。	
審理期間・期日回数	審理期間：92日	期日回数：2回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

【福岡県弁護士会紛争解決センター北九州部会】

番号	北九州①（移管調停（東京④より））	
申立年月日	2022. 7. 22（東京弁護士会受付）→2022. 8. 30 当会へ移管	
終了年月日	2022. 11. 1	
紛争の種類・金融商品	融資	
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：	
	事業再構築補助金を受けるにあたり、支援機関として相手方とともに事業再構築計画を策定し、打ち合わせ等も行っていたところ、突然融資計画を撤回された。融資が実行されると思わせる言動が金融機関にあり、契約締結上の過失があるので、融資の実行もしくは相当額の損害賠償を求める。	
	金融機関の立場：	
	補助金引当融資の再検討であれば考え得るが、損害賠償の支払には応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が平行線で和解の見込みなし （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 63 日	期日回数：2 回
代理人	顧客：なし	金融機関：あり

番号	北九州②	
申立年月日	2022. 12. 16	
終了年月日	2023. 1. 27	
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、60代）	
事案の概要	顧客の立場：	
	申立人の父が債務者として住宅ローンの返済をしていたが、平成 12 年に父が死亡した後、金融機関が適切な相続手続をしていないので、賠償を求めたい。	
	金融機関の立場：	

	申立人は連帯債務者として全額に対する支払義務を負っている るので、申立人の要望には当然に応じられない。	
結果	不成立	
経過・和解の要点	双方の主張が平行線で和解の見込みなし	
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