

金融分野の業界団体・自主規制機関における
苦情・紛争解決支援の取組みについて(別冊)
(平成 18 年度)

Ⅸ 業界団体の行った苦情・紛争解決支援の実例について

平成 19 年 6 月 12 日

金融トラブル連絡調整協議会

【本報告の解説】

本報告は、金融分野の18業界団体の行った苦情・紛争解決支援の具体的な状況について、金融トラブル連絡調整協議会において下記のとおり調査したものである。

1. 業界団体の行った苦情解決支援事案のうち、(1)解決したもの、(2)不調に終わったものから、業界団体において、それぞれ1事案以上を任意に選択し、当該事案について、下記①～⑥の項目にしたがって記載してもらった。

① 事案の概要

② 協会の関与

- ・ 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
- ・ 申立人から聴取した内容
- ・ 申立人に対する助言内容
- ・ 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
- ・ 会員企業からの報告内容
- ・ 協会のあっせん内容
- ・ 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間等

③ 苦情解決支援結果

④ その後の状況(不調に終わったもののみ)

⑤ 業界団体が考える苦情発生原因(解決したもののみ)

⑥ 業界団体が考える苦情解決支援が不調に終わった原因(不調に終わったもののみ)

2. 業界団体の行った紛争解決支援事案(弁護士会の仲裁センター等に委託して紛争解決支援を行った事案を含む。)のうち、(3)解決したもの、(4)不調に終わったものから、業界団体において、それぞれ1事案以上を任意に選択し、当該事案について、下記①～⑥の項目にしたがって記載してもらった。

① 事案の概要

② 協会の関与

- ・ 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
- ・ 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
- ・ あっせん・調停、仲裁等の内容
- ・ 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間等

③ 紛争解決支援結果

④ その後の事情(不調に終わったもののみ)

⑤ 業界団体が考える紛争発生原因(解決したもののみ)

⑥ 業界団体が考える紛争解決支援が不調に終わった原因(不調に終わったもののみ)

目 次

1. 金融先物取引業協会	1
2. 信託協会	3
3. 生命保険協会	5
4. 全国貸金業協会連合会	9
5. 全国銀行協会／東京銀行協会	10
6. 全国信用金庫協会	13
7. 全国信用組合中央協会	15
8. 全国労働金庫協会	17
9. 投資信託協会	19
10. 日本証券業協会	21
11. 日本証券投資顧問業協会	24
12. 日本商品先物取引協会	26
13. 日本商品投資販売業協会	29
14. 日本損害保険協会	30
15. 全国農業協同組合中央会	34
16. 不動産証券化協会	37
17. 前払式証票発行協会	38
18. 全国漁業協同組合連合会	39

1. 金融先物取引業協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

会員の行う金融先物取引業務(外国為替証拠金取引)に関する、不適格者への勧誘事案

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
電話による苦情受付(苦情内容が会員の行う金融先物取引業務に関するものであるか確認)
その時点で協会の支援手続(協会が顧客・会員間での解決に努め、解決できない場合にはあっせんの制度がある旨)を説明した。
- 申立人から聴取した内容
高齢で取引の仕組みを理解する能力がない。説明不足である。不適格者に対する不当勧誘である。取引を無効にして欲しい。
- 申立人に対する助言内容
理解できない取引は、二度と手を出さないこと。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
特になし。
- 会員企業からの報告内容
申立人が取引に興味があるとのことで会員が取引内容を説明し、申立人から「理解できた」との確認書を徴求した。取引開始前の説明が不十分であり、申立人に誤認させる勧誘を行った。
- 協会のあっせん内容
会員に法令違反行為があったことにより、損害額を賠償すべき旨指導。
- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
苦情解決支援を行った期間は約1か月、そのうち相対交渉に要した期間は約3週間

③ 苦情解決支援結果

会員の法令違反行為が判明し、損害額全額を申立人に返還した。

④ 当協会が考える苦情発生原因

会員が顧客の適合性を慎重に判断すべきところ、安易に取引を開始させたことによる。
申立人が取引内容の説明を受けた時点で、理解できていないにもかかわらず、会員に対し「理解できた」と答えてしまったこと。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

会員の行う金融先物取引業務(外国為替証拠金取引)に関する、会員のミスによる損害賠償請求事案

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
電話による苦情受付(苦情内容が会員の行う金融先物取引業務に関するものであるか確認)
その時点で協会の支援手続(協会が顧客・会員間での解決に努め、解決できない場合にはあっせんの制度がある旨)を説明。
- 申立人から聴取した内容
会員のミスにより強制決済(為替レートが一定水準まで変動した場合に損失が拡大しないように取引を終了させること)された。現状復帰に係るコストのみでなく、取引の含み損も要求する。
- 申立人に対する助言内容
現状復帰に係るコストは会員が負担すべきだが、含み損については難しいのではないかと。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
特になし。
- 会員企業からの報告内容
会員のシステムの不具合により誤ったレートしたことにより本来決済されるべきでない取引が決済されてしまった。現状復帰に係るコストは当社が負担するが、含み損は当社が負うべきものとは考えていない。

● 協会のあっせん内容
現状復帰に係るコストを会員に負担させ、取引を継続する。
● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
苦情解決支援を行った期間は約2週間、そのうち相対交渉に要した期間は約1週間
③ 苦情解決支援結果
申立人は、含み損の請求を強行に主張し、苦情解決支援は不調に終わった。
④ その後の事情
訴訟を提起し係争中である。
⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因
会員のシステムの不具合による場合、現状復帰させるコストについて会員が負担することには疑問の余地がないが、取引の含み損について会員が負担することは、法令で禁止されている損失補てんに該当する可能性があり、安易に支払いに応ずることはできず慎重を期す必要があったから。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

会員の行う金融先物取引業務(外国為替証拠金取引)に関する、会員の情報提供ミスによる損害賠償請求事案

② 協会の関与について、以下の点に留意して詳細に記載して下さい。

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点)

電話による苦情受付(苦情内容が会員の行う金融先物取引業務に関するものであるか確認)

その時点で協会の支援手続(協会が顧客・会員間での解決に努め、解決できない場合にはあっせんの制度がある旨)を説明。
- 申立人から聴取した内容)

取引を開始した際に、会員が相場情報を提供すると約していたが、それを怠ったことで損失が出た。
- 申立人に対する助言内容

相場情報を自ら取得できない取引については、慎重を期すべきである。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

相場情報の提供を条件に取引を開始したか否か。
- 会員企業からの報告内容

相場情報の提供を条件に取引を勧めた。
- 協会のあっせん内容

その後、紛争解決支援手続に入り、あっせん委員は、為替相場の情報提供を怠ったことに対する責任を会員が負うべきとの申立人の主張に合理性があると判断し、会員が損害額の約7割を返還するよう和解案を提示した。
- 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間

苦情解決支援を行った期間は約1週間、そのうち相対交渉を行った期間は3日間

紛争解決支援を行った期間(あっせん申立て～和解)は約3週間

③ 紛争解決支援結果

会員が情報提供を怠ったことに対する責任を負うべきとの判断により、あっせん委員から損害額の約7割を返還するあっせん案が提示され、当事者間で合意した。

④ 当協会が考える紛争発生原因

外国為替証拠金取引を開始する際の条件として、会員から相場情報の提供を受けなければ独自で売買の判断ができないのであれば、取引を行う適格者とは言い難く、そのような属性の顧客を勧誘することに問題があった。同時に、顧客自身が、相場については自己責任で把握すべきであることを理解しておらず、今後この種の取引を行わないよう注意喚起した。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

2. 信託協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

10年以上前に、ある株を購入してから住所変更を怠っていたため配当金をもらっていなかったことに気がつき、信託銀行に照会したところ、「10年以上経過していても現物が手元になくても支払う」と言われたが、その後、払えないと言われたが払わない根拠を示して欲しいとの申立事案

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人の電話を受け付けた時点で、申立ての苦情の迅速な解決を当該加盟会社に依頼することを説明した。

● 申立人から聴取した内容

10年以上前に、ある株を購入してから住所変更を怠っていたため配当金をもらっていなかったことに気がつき、信託銀行に照会したところ、「10年以上経過していても現物が手元になくても支払う」と言われたが、その後、払えないと言われた。払わない根拠を示して欲しい。

● 申立人に対する助言内容

会社の定款で配当金を支払う期間が定められており、10年以上はないのではないかと。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

苦情解決支援の申立てを受けた当日に、当該加盟会社のお客様相談室に対して事実関係の確認の依頼を行った。

● 会員企業からの報告内容

当該信託銀行から、当初の回答は誤りである旨申立人に謝罪した上で、発行会社の定款で「支払開始の日から3年を経過したときは、支払の義務を免れる」となっている旨を説明し、納得が得られた。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間1か月、そのうち相対交渉に要した期間1か月

③ 苦情解決支援結果

加盟会社が、申立人に対し、支払期間10年超の未払配当金は支払えないことを示す会社規定の内容を説明し、そのコピーを送付して納得が得られた。

④ 当協会が考える苦情発生原因

信託銀行の担当者は、最初に自分の感覚だけで答えたため苦情になった。各社の相談窓口の担当者の集まりである「信託相談所関係連絡会」において事案を報告し、注意喚起を行った。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

住宅購入資金の借入れをするために、申立人と信託銀行との間で金銭消費貸借契約(住宅ローン)を結んだところ、当該信託銀行の保証会社から、「クレジットカードの解約の証明書を出してほしいという条件になっているにもかかわらず、提出されていないので融資できない」という連絡があったが、そのような話は聞いておらず、融資が受けられなかったという事案。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人の電話を受け付けた時点で、申立ての苦情の迅速な解決を当該加盟会社に依頼することを説明した。

また、苦情解決支援受付後、4か月経過した時点(当該加盟会社と申立人とで4か月間相対交渉を行った後の時点)で、弁護士会仲裁センターの利用について案内した

● 申立人から聴取した内容

信託銀行と住宅ローンの金銭消費貸借契約を結び、融資実行日の直前に当該会員会社の保証会社から「クレジットカードの解約の証明書が出ていないので融資できない」という連絡があったが、カードローンの解約をしなけければいけないという説明は聞いていない。納得できない。

● 申立人に対する助言内容

融資の説明の中でどのような説明があったのか、事実確認をし、その内容をお伝えします。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

苦情解決支援の申立てを受けた当日に、当該加盟会社のお客様相談室に対し事実関係の確認の依頼を行った。

● 会員企業からの報告内容

融資はカードローンの解約が条件であると何度も申立人に説明している。その後、申立人は詳細な説明がなかったとして、弁護士を代理人として損害賠償請求の書面が当該会員会社に届いたので、当社の見解を書面で送付した。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は7か月弱、そのうち相対交渉に要した期間は4か月弱。

③ 苦情解決支援結果

当該会員会社から、申立人の代理人弁護士に書面を送付して4か月が経過し、申立人及びその代理人弁護士からも連絡がない。

④ その後の状況

当該加盟会社と申立人との4か月間話し合いを行った後、弁護士会仲裁センターの利用を案内したが、申立人が断った。申立人から全く連絡がなく、当相談所としてもそれ以上のことはできないのでその後の状況は把握していない。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

申立人に対する当該会員会社の説明不足が要因ではなかったかと思われる。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

3. 生命保険協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

更新時に契約の見直しを行った際、資料は渡されていたが見ておらず、保険期間や保険料等が口頭で説明された内容と異なり、転換契約になっていた、転換を取消して、申し出に基づく契約内容に戻してもらいたいとの申立事案

② 協会の関与

● 申立人から聴取した内容

更新時に契約の見直しを行った際に資料は渡されていたが見ておらず、保険期間や保険料等が口頭での説明と異なり転換契約になっていたため、転換を取消し、申立てに基づく契約内容に戻してもらいたい。

● 申立人に対する助言内容

申立人に対し、募集時に担当者からどのような説明があったか克明に保険会社に申し出て、同社において担当者から事情聴取を行いその結果に基づき同社としての見解を出すことを求めるよう助言を行った。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

1ヶ月後に申立人から改めて申立てがあり、当協会から保険会社に対して解決依頼を行うことが出来る旨を説明したところ解決依頼を要請された。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

同日、当協会は、保険会社に対し、担当者から事情聴取を行いその結果に基づき同社としての見解を出すよう指示した。保険会社は当協会からの指示に基づき直ちに申立人との交渉を開始した。

● 会員企業からの報告内容

保険会社から担当者への事情聴取の結果、説明に不十分な点があり、申立人が契約内容を誤解させられていたと考えられるため、転換時に遡及して契約を取消し、申立てに基づく契約内容とすることとした旨の報告が保険会社からあった。

● 協会のあつせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間。

苦情解決支援を行った期間は3か月余り。そのうち相対交渉に要した期間は3か月余り。

資料が契約者に渡されていることから、保険会社による担当者への事情聴取も重ねて行われたため、当協会が解決依頼をしてから申立人と保険会社との交渉による解決まで2か月余りを要した。

③ 苦情解決支援結果

転換時に遡及して契約を取消し、申し出に基づく契約内容とした

④ 当協会が考える苦情発生原因

資料に基づく説明を明確に行っていれば、苦情にはならなかったと思料する。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

高脂血症、高血糖で 120 日間入院し入院給付金を請求したが、約款に定める入院に該当しないとして2週間分の給付金しか支払われなかったため、全期間分の入院給付金を支払うよう求めるとの申立事案。

② 協会の関与

● 申立人から聴取した内容

高脂血症、高血糖で 120 日間入院し、入院給付金を請求したが、約款に定める入院に該当しないとして2週間分の給付金しか支払われなかったため、全期間分の入院給付金を支払うよう求める。

● 申立人に対する助言内容

入院の必要性については医学的な問題であるので、申出人に対して、カルテ、看護記録等を保険会社に提出して、再査定を求めるよう助言した。

● 申立人にした苦情解決支援手続の説明内容及び説明した時点

同時に保険会社に対して解決依頼を行うことが出来る旨を説明し、申立人から解決依頼の要請を受けた。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

保険会社に対し、申出人からの資料提出を受けて再査定を実施するよう指示した。

● 申立人からの連絡

申立人から1週間後に提出された資料に基づき保険会社が再査定を行い、その2週間後に結論の変更はない旨申出人に通知があったとのことであった。

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申出人から、保険会社からの回答が以前と同様であり、納得できない旨の申立てがあったため、裁定審査会の手続きについて説明を行った。申立人からは、協会から保険会社へ解決依頼をしてから1か月経過しており裁定の申立てを行いたいとの要請があった。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は1か月。そのうち相対交渉に要した期間は1か月。

③ 苦情解決支援結果

医学的な問題であるので、相談所としてのあっせん案の提示が難しいため、裁定申立用紙を送付した。

④ その後の状況

申立人は何ら行動を起こしていない。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

通常、高脂血症、高血糖での入院は2週間程度であるとされており、その後は通院による治療が行われている。

医学的判断を要し、相談所としてのあっせん案の提示が難しかったため裁定申立用紙を送付したが、裁定審査会への申立てがなく保険会社に対しても何ら申し出がない。申立人が、入院給付金の支払を受けることは難しいと判断したものと思われる。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

銀行窓口にて契約した一時払変額個人年金について、保険商品であることや解約時に5%の手数料がかかることなどに関する説明がなかったこと等を理由に、一時払保険料全額の返還を求めた申立事案

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情解決支援の申立てがあった時点で、申立人に対し、銀行の支店長・担当者、保険会社との4者での話し合いをするよう助言。

その後、申立人から納得がいけないとの申立てがあり、当協会から保険会社に対し解決依頼を行った。その時点で紛争解決支援手続(裁定審査会での手続)を説明した。

● 申立人の主張

銀行の店頭で、「今すぐ使う予定がないならば金利の良い商品がある」と説明を受けて締結した保険契約について、契約時、生命保険募集人である行員から、「生命保険商品であること」、「解約時に5%の手数料がかかること」などの重要事項についての説明がなく、家に帰って商品説明書を見て初めて保険であることを知った。10年後に年金を受け取る商品内容は高齢(契約時79歳)の自分にとって必要はなく、誤認して契約申込みしたものであるから、契約を取り消し支払済みの一時払保険料(1,000万円)の返還を求める。

● 保険会社側の主張

募集人である銀行員は、以下のとおり、本商品が生命保険商品であること、保険会社および契約時費用の負担等保険契約の内容について十分説明するとともに、必要な書類を交付し、申立人もそれらを認識していたことから、保険料返還の求めには応じられない。

① 募集人は契約時において、申立人の意向に沿って設計書を作成し、それを示しながら契約時費用の負担がある旨を口頭で説明したうえ、その場で設計書を交付している。これに対し、申立人は質問をはさみながら保険契約の内容についての説明を理解したうえで、募集人に応じている。

② 募集人は申立人に対し、「本商品は預金ではない」、「本商品は生命保険会社の生命保険商品である」との明確な文言が記載されている「商品説明書兼確認書(顧客用)」を示し、1項目ずつ説明したうえ申立人の了承を得ている。

③ 募集人は、契約申込みの際し、申立人に対して「保険商品パンフレット」、「特に重要なお知らせ、ご契約のしおり・約款」を示し保険商品の内容を説明し、交付している。それらの書面には、保険商品であること契約時費用の負担

があることについて明記されている。

- ④ 申立人が署名捺印のうえ提出した契約申込書の表題部には、保険種類名「〇〇個人年金保険」との記載が、またそのすぐ下には「〇〇生命保険会社御中」との記載があるなど、契約申込書の体裁から商品内容等について説明があったことは明らかである。

● 裁定審査会の審理概要

裁定審査会では申立書、反論書等をもとに審理を進めるとともに、募集代理店である銀行の窓口担当者、保険会社双方から契約時の説明状況や内容について詳細に事情聴取を行った。

また、申立人からは、自ら銀行に出向き、銀行から「日を改めて契約を」と説明されたにも拘わらず、本契約の申込みに至った経緯と申込時の説明状況等について詳細に事情聴取を行った。

その結果、契約締結時において、申立人には説明を受けている際及び契約申込みに当たり注意を怠ったことの過失、募集代理店には解約にともなうリスク説明が不十分であったことの過失がそれぞれ認められた。

● 裁定審査会のあわせん内容

裁定審査会はそれぞれの過失割合を検討のうえ、「申立人が解約処理を行い、保険会社は解約にともない発生する解約返戻金相当額と支払済保険料の差額を、過失割合に応じて負担する和解金と解約返戻金の合計額を申立人に支払う」とする和解案を提示した。

● 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間

苦情解決支援を行った期間2か月、紛争解決支援を行った期間8か月

③ 紛争解決支援結果

双方の合意を得たので、和解契約書の締結をもって円満に解決した。

④ 当協会が考える紛争発生原因

申立人側の注意不足、募集代理店側の説明不十分

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

申立人が配偶者として加入していた夫(申立人代理人)の会社の団体定期保険につき、加入後2回にわたり保険金額を増額(平成2年1月:300万円から600万円に増額、平成8年1月:600万円から1,000万円に増額)していたことから、高度障害保険金支払事由である「高度障害状態」と至った原因の病気の発病時期(発病時期により支払保険金額が異なる)を巡り、裁定の申立てがあった事案。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

当協会から、当該保険会社への取次後、数度のやり取りの中でこれ以上進捗がみられないと判断された時点で、申立人に対し、紛争解決支援手続(裁定審査会手続)を説明。

● 申立人の主張

- ① 相手方会社は「高度障害状態」に至った原因の病気(脊髄小脳変性症)の発病時期について、平成元年入院時のA大学付属病院発行の診断書に基づき「昭和63年に発病」としているが、63年頃発病し治療を受けた記録はなく、平成元年の入院はあくまで検査入院であり、確定診断に至らず病名決定もしていない。また、被保険者は、同年の検査入院以降も生活上何ら問題はなく、健康診断でも異常は指摘されておらず、平成9年9月まで入院治療を受けた記録もなく通常生活を送っている。

- ② 相手方会社が行った、A大学付属病院の診断書に基づく「昭和63年発病、治療を受けていたため当時の保険金額300万円を支払う」との決定を取り消し、脊髄小脳変性症と確定診断されたのはA大学病院が病理診断の結果発病と決定した平成8年5月であるから、この時点をもって「発病」とし、平成8年1月増額後の高度障害保険金額1,000万円の支払いを請求する。

● 会社側の主張

次の理由により増額前の既払い300万円を除き増額後の高度障害保険金を支払うことはできない。

- ① 申立人は平成元年6月に大学付属病院を受診し、その際、構音障害、肢節運動失調、失調性歩行等を認め、同年8月24日施行のMRIでは小脳・脳幹被蓋・橋底部の萎縮などが認められ、同年11月13日同病院に入院、知能低下、小脳性運動失調、舞踏運動を認め、臨床的に「歯状核赤核淡蒼球ルイ体萎縮症」と診断されている。したがって、平成2年及び8年の保険金増額部分については、各増額の日以後の傷害または疾病によって高度障害状態に

なった場合に当たらない。

- ② 申立人は、発病時期を遺伝子検査により確定診断された平成8年5月を発病時期と主張するが、既に医療機関で診察を受けている場合、その疾病名が確定しているか否かは問題でない。また歯状核赤核淡蒼球レイ体萎縮症が遺伝子検査により診断できるようになったのは平成6年以降であって、それ以前には原因不明の難病とされていたため、もっぱら臨床的に診断されていたものである。

また、平成2年以降も入院などせずに日常生活を送っていることから、平成2年時点では病気ではなかったと主張するが、平成元年当時既に症状はあったのであり、進行が緩慢であったに過ぎない。

● 裁定審査会の審理概要

申立書、答弁書などに基づいて審理を進めたが審理を打ち切りとし裁定手続きを終了した。

● 苦情解決支援を行った期間

1か月半

● 紛争解決支援を行った期間

6か月

③ 紛争解決支援結果

裁定審査会は、次の観点から、裁判外紛争処理機関として適正な判断をすることは著しく困難な事案であり本件は公正な審理のためには裁判手続きによる解決が相当であるとの判断により、裁定審査会での審理を打ち切りとし、裁定手続きを終了した。

- ① 発病とは、本来客観的に病変が認識できる状態と解するべきであり、確定診断は要件とはならない。また、当該病変が当該疾病に基づくものであることは、事後的に決められるものであり、当該病変の時点においてその原因が明らかである必要はなく、医師の確定診断をもって発病とするべきである、との申立人の主張は認められない。また、発病とは、当該疾病の特徴的な徴候が発生することを言うのであり、当該徴候が日常生活に重大な影響を与える程度まで達することを要するものではなく、申立人の発病時期に関する主張は、当審査会の判断と異なるものであり、相当でない。

- ② しかし、申立人は、相手方会社が発病時期の根拠とした大学付属病院提出の診断書について、記載されている平成元年の歯状核赤核淡蒼球レイ体萎縮症は医師の単なる推定でしかないとし、診断書自体の正確性をも問題としている。

同主張の適否を判断するためには、初診以降のカルテ、各種検査記録その他のデータ、並びに診断医あるいは担当医の証言、という根拠に基づき、鑑定等の手続きによって、診療記録等から推定される発病時期自体を認定するべきであるし、また、この判断の一環として、申立人の主張する「異常がなかった検査」の検査結果のみならず、検査内容を調査し、これが当該疾病の判断に資するものであるか否かを検証する必要があると考えるが、当審査会の手続きにおいては、第三者の証言及び各種記録の入手、当該専門医の意見の聴取等の事実の取調べをすることは不可能であるから、裁判外紛争処理機関として適正な判断をなすことは著しく困難である。

- ③ 従って、本件は裁判による解決が相当であると思料する。

④ その後の状況

当協会は、申立人から訴訟提起するため提出物の返還を求められたが、現時点で訴訟提起したとの連絡はない。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因

公正な判断をくだすには相当高度な医学的知識や判断が必要になる事案であったため、裁定審査会の機能を超える判断が必要であった。

4. 全国貸金業協会連合会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

申立人が、相手方から借入し支払いを続けていたところ、返済期日に遅れた場合の連絡先として自宅と携帯電話を指定していたのに、職場に個人名で催促目的と思われる電話がかかってきたため、職場への電話を止めさせるよう協会に苦情解決支援を申し立てた事案

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

原則として会員の事案を受け、その内容に関し事実調査を行うとともに非会員やヤミ金融などの無登録業者の事案は協会では取り扱えないため他機関を紹介する旨を説明した。

● 申立人から聴取した内容

申立人(30歳男性:会社員)は、およそ1年前に相手方(会員A社)から借入れをし、毎月支払いを続けていたが、ここ3か月ほどは返済期日に遅れていた。会員A社からの連絡先としては、自宅と携帯電話を指定していたが、昨日と本日(平成18年12月12日)、職場に個人名で催促目的と思われる電話がかかってきたため、職場への電話を止めさせるよう、協会に苦情解決支援を申し立てた。

● 申立人に対する助言内容

調査のうえ、事実であれば協会が指導する旨を伝える。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

申立人に対して本人の許可なく、勤務先に催促目的と思われる電話をしたかどうか。

● 会員企業からの報告内容

会員A社に確認したところ、自宅や携帯電話に再三連絡するも伝わらず、留守番電話に伝言を残すも全く返答がなく、さらに、自宅に文書を郵送しても連絡がないため、やむなく職場へ会社名を出さず電話をしたとのことであった。

● 協会のあっせん内容

会員A社に対して、職場に電話する際の「正当な理由」は厳格に解釈すべきであると指導・助言した。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間(1日)及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間(半日)

③ 苦情解決支援結果

会員A社に対し自宅や携帯電話に繋がらないという理由で職場へ電話することは、正当な理由にあたらないので、本人の許可がない限り、今後職場には連絡しないよう指導・助言した結果、会員A社は了解した。

④ 当協会が考える苦情発生原因

会員A社のコンプライアンス(法令遵守)に対する認識不足。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

相続の手続きについて、事前に電話で確認のうえ支店窓口に行ったにも関わらず、事前の説明と異なり一度では終わらなかったとの申立事案。

② 協会の関与

● 申立人から聴取した内容

18年4月3日に次のとおり電話にて申立て。

14年4月27日に実兄が自宅の火災に遭い焼死、家財も全て焼失。実兄の取引銀行に対しては14年5月2日に死亡の旨の届出を行った。申立人以外に身内がおらず申立人が相続人となった。申立人は遠隔地に在住していたため暫くそのままにしておいた。その後、平成17年夏頃より当該取引銀行から相続のための手続きを早急にとるよう書面による通知が頻りに届く。申立人は18年3月になって手続きをとらねばならないと思い、取引支店に対して電話で必要書類の確認をし、残高の確認等をしたうえで支店に出向いていくと、書類が不足していることや保証人を立ててほしいといったように話がかわっていた。遠隔地なので事前に確認のうえ出かけたにも関わらず、手続きが終わらなかったのは納得できない。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人からの申出内容と事実関係を調査することを当該銀行に伝えることで申立人の了解を得る。

● 申立人に対する助言内容

なし。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

当該銀行に対し、事実関係の調査をするよう対応を依頼した。

● 会員企業からの報告内容

なし。

● 協会のあつせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は2日、そのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した時間は2日

③ 当該事案の苦情解決支援結果

18年4月4日(翌日)、申立人から、郵送による手続きで完了することになった旨とお礼の電話があった。

④ 当該苦情が発生した原因について、貴協会の考えるところを記載して下さい。

当該銀行担当者の事前の説明が不十分であったためと思われる。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

「住宅金融公庫の住宅宅地債券(つみたてくん)の積立をしていたが、第5回分の積立を失念した。その後で銀行が必要な説明を怠ったことから、以後継続できないということになった」との申立事案。

② 協会の関与

● 申立人から聴取した内容

18年10月20日に次のとおり電話で申立て。金融庁からの紹介とのこと。

住宅金融公庫の住宅宅地債券(つみたてくん)の積立をしていたが、第5回分の積立を失念した。事務取扱銀行に確認したところ第6回分の払込みの前にお知らせが来るので待っていればよいとのことであった。しかし、お知らせが来ないので住宅金融公庫に確認すると、継続手続きが出来ていないので継続できないと言われた。これは銀行が待っていればよいと説明したせいである。どうしてくれるのか。

銀行協会の「苦情の受付と解決促進に関する規則」の第4条の苦情にあたると思うが、苦情にあたるか否か教えてほしい。本件は苦情にあたると思うので、弁護士会の仲裁センターを利用して解決したい。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点①

申立ての際、申立人に対し、苦情事案に該当すると考えられ仲裁センターの利用ができる旨を説明。

● 申立人に対する助言内容

なし。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

申立日当日、事実関係を当該銀行のお客さまサービス部署に確認、事実関係の調査を依頼

● 会員企業からの報告内容

申立日の翌営業日、同行から『第5回分の納付期間は18年2月1日～8日であったが納付を失念され、同行も納付期限を過ぎた2月20日に誤って受付をしてしまった。その2日後に勤務先を訪問のうえ、お詫びかたがた現金を返却し受領書をいただいている。その際に、公庫において救済措置の手続きがあることを説明したが、手続きの依頼はなかった。加えて「お知らせが来るまで待っていればよい」との発言はしていない。第5回分の納付を失念された際にご本人から公庫に照会し、救済措置の説明を受けられているようだ』、との説明を受ける。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点②

その後、申立人からのコンタクトが途絶え、18年12月15日になって再度の連絡があった。

同月25日、再度、申立人から仲裁センターの利用について要請があり、弁護士会仲裁センターの利用手続きについて説明した。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は約2か月、そのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間なし。

③ 苦情解決支援結果

19年1月16日、弁護士会仲裁センター利用に関する必要書類等を申立人に郵送した。

④ その後の状況

19年2月16日に弁護士会仲裁センターに取り次ぐ。第1回期日は4月13日。現在、第2回期日を調整中。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

当初より取扱銀行の説明に納得せず、弁護士会仲裁センターを利用したいとの要望であり、銀行協会に苦情解決支援を求めているものではないと考える。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

相続預金につき、銀行は預金名義人(名義人は死亡)でない家族の者に本人確認をしないで通帳と印鑑の一致のみで払戻しをしたが、法律違反であり、弁護士会仲裁センターを利用して解決したいとの申立て事案

② 協会の関与

● 経緯

申立人は、18年3月14日から同月31日まで、××財務事務所と面談を4回行い、その後、同年4月7日、金融庁金融サービス利用者相談室に相談したところ口県銀行協会とりひき相談所を紹介された。同日、申立人は、口県銀行協会銀行とりひき相談所に申立てたが、同協会は弁護士会仲裁センターとの協定を結んでおらず、同月14日、東京銀行協会銀行とりひき相談所が取次ぎを受けた。

● 申立人から聴取した内容①

4月14日、申立人(被相続人の孫甲とその父親乙)は、東銀協銀行とりひき相談所にて次のとおり説明。

平成15年8月、銀行は、亡き祖母名義の普通預金350万円につき、亡くなった翌日に本人確認を十分にせず払戻しをしたので補償してほしい。この払戻し手続に、別の相続人Aの息子である同行行員Xが加担したことは明らかである。同行からはXは関連会社に勤務しており銀行業務に関わることはできないとの説明があったが信用できない。同行に対し、我々父子(甲と乙)に同行顧問弁護士と面談させるよう申し入れたが聞き入れてもらえない。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

同日、当該銀行に対し、平成15年当時、本人確認状況につき再度確認を依頼。

● 会員企業からの報告内容

口座について本人確認法に基づいた確認をしており、継続的な取引者として来店された相続人A(運転免許証で本

人確認済)とその随行者により払戻しが行われた。なお、払戻金はほぼ全額を葬儀費用に充てた、申立人甲と乙は葬儀に欠席した、他の相続預金の裁判に敗訴したと聞いている。

● 申立人から聴取した内容②

18年4月19日、申立人から電話にて次のとおり説明があった。

払戻請求書のコピーを入手したが、相続人Aの筆跡と明らかに異なるので、Xが関与しているはず。本日、顧問弁護士との面談が受け入れられなければ、再度××財務事務所に行く。それでも当該銀行が動かなければ、△△財務局に行くか弁護士会仲裁センターの利用を考えたい。

● 当協会の対応

同月20日、申立人から弁護士会仲裁センター利用の申立てがあり、当該銀行に連絡したところ応諾した。

● あっせん・調停、仲裁等の内容

把握していない。

● 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間

苦情解決支援を行った期間は約2週間、紛争解決支援を行った期間は約2か月

③ 紛争解決支援結果

弁護士会仲裁センターにおける第2回目のあっせん期日(18年6月)に、銀行側の弁護士が出席せず、仲裁センターでのあっせんは不調に終わった。

④ その後の状況

申立人は、××簡裁に提訴するも、19年1月に××地裁に移すよう誘導されたが、まだ召集はされていない。なお、地裁からは、法定相続分である350万円×1/7=50万円に減額して応諾するように言われている模様。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因

当該銀行が期日に出席しなかったことが原因であると考えられる。

6. 全国信用金庫協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

信金職員の単純ミスでマル優定期預金が2年間にわたり課税扱いにされた。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人の申し出を一通り聴取した後、当相談所から当該信金本部苦情処理専門担当者に伝え、直ちに事実を調査し善処させる旨を説明。

● 申立人から聴取した内容

申立日＝平成18年4月18日。申立内容＝平成15年1月6日に作成した定期預金350万円が2年間、課税扱いになっていたことに、今になって気付いた。

● 申立人に対する助言内容

元利金受取後、1年半も経過した事案であり、当初の利子課税についての信金宛の指示、申告書等の提出の有無、利息計算書の内容に添って、確かに相違するのか確認するよう助言

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

申立人の指示、信金の取扱いの相違について関連資料に基づいて明確にするよう指示した。

● 会員企業からの報告内容

関連資料により、職員の課税区分コードの入力ミス、ならびに再検もれによることが判明。2年分の税金4698円を返却することにした。また、申立人自宅を訪問し、了解を得た。4月21日、解決報告を当該信金より受理。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は3日間、相対交渉に要した期間は不明

③ 苦情解決支援結果

職員の単純ミス(非課税、課税区分の入力ミス)によるものと判明し、2年分の税金を返却して無事解決。

④ 当該苦情が発生した原因について、貴協会の考えるところを記載して下さい。

職員の不注意によるもの。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

取引信金に定期預金の書替継続を郵送で依頼したところ、残高が270万円余り減額されている。

昭和60年、千葉市の姉宅に来た際、交通事故に遭った。重傷のためそのまま姉宅に居住。前に住んでいた長崎の信金に定期預金があり、書面のやりとりで書替依頼するも預金残高が食い違う。長崎の信金は間違いないというが、納得できない。申立人は73歳。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人の申し出を一通り聴取した後、当相談所より当該信金本部苦情処理専門担当者に伝え、直ちに事実を調査し、善処させる旨を説明。

● 申立人から聴取した内容

申立日＝18年10月12日、申立内容＝平成6年5月に定期預金の書替を依頼した際5件、826万円余であったはずが、手続後返却された定期預金は549万円余であった。

● 申立人に対する助言内容

12年も昔の事案で、即、調査、解決できるとは思われないが、当該信金に調査を依頼する。数日は待って頂きたいと助言。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容 ● 会員企業からの報告内容

申立人の氏名、事案を伝えた所、即座に「クレーマー」との回答。平成6年以後、何度もクレームを申立てている。直近では平成10年8月、平成13年8月、その都度、資料に基づいて説明するも、納得して頂いてないという。数年毎に同じクレームを寄せられ、当該金庫も都度、大変な思いで対応してきているとのこと。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
今回の申立てについては、その後の話はない。

③ 苦情解決支援結果

当該信金では、申立人の「思い違い」と主張したので、苦情解決支援を終了

④ その後の状況

申立人からの再度の申立ても、当該信金からの連絡もないので、その後の状況は把握していない。

⑤ 当該事案の苦情解決支援が不調に終わった原因について、貴協会の考えるところを記載して下さい。

昭和60年当時の交通事故(重傷)の影響もあり記憶相違されていると思われる。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

7. 全国信用組合中央協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

借入金に対する過剰担保設定について担保一部解除を申し出たが、相手にしてくれない。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立てのあったときに、

①相談所は、苦情当解決支援の申し出内容を当該組合に連絡すること。

②苦情等の解決に向けた対応は、原則として当事者である組合が行うことを説明した。

● 申立人から聴取した内容

担保物件4件(自宅、アパート、事務所等)に対し6000万円の根抵当権極度額を設定しているが、現在、借入金は1700万円しかなく、毎月の返済も遅延したことはない。このたび、事務所の屋根が落ちてしまったので修理することとなった。ついては、借入金の追加申込みをしたが断られた。また、それがだめなら、現在借入金に対し過剰に担保設定されているので、一部を解除してほしいと組合に申し出たところ、相手にしてくれない。

● 申立人に対する助言内容

当該組合に連絡し、事実関係を調査したうえで、対処したい旨を伝えた。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

会員企業からの報告内容は次のとおり。

申出人が高齢であること、また後継者がいないことなどから追加融資は謝絶した(本人も納得)。担保の一部解除の申出については、保全面から解除は難しいと考えていたが、本会から融資残高・担保物件数からみて担保の一部解除はできないものかという要請があったこともあり、審査部と担保の一部解除について協議した結果、再評価することになり、少し時間がかかるので、猶予をいただきたいということであった。

● 協会のあっせん内容

融資残高に対し担保物件数も多いことから、担保物件再評価をしてほしいと依頼

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

担保再評価することを申立人に回答するまで3日間かかった。そのうち申立人と当該組合との相対交渉に要した期間は1日。

③ 苦情解決支援結果

担保再評価を行った結果、債務額に対して過剰に担保設定している部分があったので、担保の一部解除を行った。

④ 当協会が考える苦情発生原因

申出人とのコミュニケーション不足から、意思疎通を欠いていたこと、親身に話を聞いてあげていないこと、謝絶時に説明不足があったことが要因と思われる。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

認知症で老人ホームに入っていた父(今年3月死亡)が連帯保証人とともに信用組合で借り入れた残金の返済を迫られている、認知症の者名義で後見人でもない者に対し信用組合が融資するのはおかしいではないかとの申立事案。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立てのあったときに、

①相談所は、苦情当解決支援の申し出内容を当該組合に連絡すること。

②苦情等の解決に向けた対応は、原則として当事者である組合が行うことを説明した。

● 申立人から聴取した内容

父は認知症で老人ホームに入っていたが、今年3月に死亡した。ところが、老人ホームに入っているときに、入所経費が足りなくなったので父と連帯保証人が信用組合に行き、父名義で融資を受け(平成17年4月15日)、入所経費に充てたようである。

その借り入れ残金が30万円あり、同支店から返済を迫られているが、そもそも、このような認知症の者の名義で後見人でもない者に対し信用組合が融資をするのはおかしいのではないかと納得のいく説明をいただきたい。

● 申立人に対する助言内容

事実関係を調査した上で返事をする旨を伝えた。

● 当該組合に対して行った事実関係調査の内容

融資当時に認知症であったかどうかの点。

● 当該組合からの報告内容

平成17年4月15日に債務者である父親と連帯保証人が来店し、副支店長と係長が応接したが、融資契約内容と借入意思を十分に確認し、シルバーローン50万円を融資したもので、その当時は全く認知症は感じられなかった。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と当該組合との相対交渉に要した期間

借入当時の意思確認について調査し、申立人に文書で回答するまで29日間。そのうち申立人と当該組合との相対交渉に要した期間は1日

③ 苦情解決支援結果

平成18年6月14日、申出人に、文書(郵送)にて、融資当時は認知症でないと判断し借入意思確認後、融資を実行した旨伝えた。なお、平成18年6月16日に電話にて、残債については連帯保証人が代弁する旨を伝えた。

④ その後の状況

当該組合が回答した後、申立人から、もう一度、本会に電話があり、融資当時は認知症でなかったというのは納得できないと連絡があったが、その後は連絡なし。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

借入申込時の借入人の意思確認の判断がどうであったかということが苦情申立ての原因であり。組合の担当者の判断と申立人の判断に相違があったことが原因である。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

8. 全国労働金庫協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

妻に内緒で借入した際、残高通知等が妻と居住している家に届かないよう別の家を住所登録した(家を2件所有)。その後、財形貯蓄の新規申込みをしたが、それ以降、残高通知等が妻と居住する家に送付されるようになり、妻に借入をしていることが知られてしまった。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人から以下の内容を聴取した上、当協会が、取引金庫に照会すること、これまでの経過等事実関係を調査すること、取引金庫に連絡をさせることで了解を得る。紛争解決支援手続の説明は行っていない。

● 申立人から聴取した内容

- ・ 財形貯蓄の新規申込みをすると、住所が自動的に変わってしまうのか。
- ・ 住所が変更となる際は、顧客への通知が必要ではないか。
- ・ 借入契約当初、残高通知等は妻と住む家には送付しないで欲しい旨伝えていたのに、その約束が反故にされた。
- ・ 妻に対して、融資の内容を開示したのではないか。

● 申立人に対する助言内容

特になし。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容(当協会において取引金庫から聴取した内容は以下のとおり。)

- ・ 借入の際、申立人は申込書に第二住所(妻と居住する家とは別の住所)を記載し、残高通知等はその住所に送付されていた。

- ・ その後、財形貯蓄の新規申込書が提出され、申立人は第一住所(妻と居住する家)を記載したので、現住所が変更となったと判断し、登録住所の変更をしたため、それ以降、残高通知等の送付先が変更となった。

● 会員企業からの報告内容(取引金庫が回答した内容は以下のとおり。)

- ・ 登録住所の変更について

現住所が変更されたことが明白であり情報管理上必要と判断した場合、名義人から「変更届」の提出がなくとも登録住所変更をすることがある。本件では、提出された財形貯蓄申込書に登録とは別の住所が記載されていたため、これに基づき登録住所変更を行った。

事前に、名義人に連絡・確認をすべきであるのに、当金庫がこれを怠ったことについては謝罪したい。

- ・ 奥様に対して融資の内容を開示したのではないかと疑問について

具体的な口座への問合わせは、本人確認の上、端末で照会取引を行っているところ、本件では、端末でお客様の照会取引を行った形跡がないことから、当金庫が奥様に取引内容を開示した事実はないと判断している。奥様は送付された残高通知書を見たのではないか。

● 協会のあっせん内容

当協会から、取引金庫に対し、申立人から聴取した内容を伝え、取引金庫から申立人に連絡いただくこととした。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間11日間(そのうち相対交渉期間11日間)

③ 苦情解決支援結果

奥様への融資内容の開示については、取引金庫からの回答により、了解いただいた。

登録住所の変更については、申立人より「改めて確認したい」との意向が示されたものの、現時点まで何ら申し出がされていない。しかし、申立人は、その後も取引金庫との間で住所変更や各種手続き等、通常の取引を行っていることから、本件は収束に向かいつつあると判断し、当面静観することとした。

④ 当協会が考える苦情発生原因

財形貯蓄等の申込書をもとに住所変更をする際、顧客に連絡・確認をしなかったこと、当該金庫において、その取扱いについて規程化がされておらず、職員への周知が十分ではなかったことが原因と考える。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

所有不動産を担保提供した連帯保証人(当該融資の債務者とは別人)からの申立事案

連帯保証人自身が借入をするにあたり、担保評価額の面で問題がなければ担保提供物件の一部でも抵当権解除をしてもらいたく担保評価額を教えて欲しいと申し出たが、評価額は教えられないと言われた。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人から以下の内容を聴取の上、当協会が、取引金庫に照会すること、これまでの経過等事実関係を調査すること、取引金庫から連絡をさせることで了解を得る。紛争解決支援手続の説明は行っていない。

● 申立人から聴取した内容

- ・ 担保提供している不動産の課税評価額から判断すれば抵当権解除は可能なはず。
- ・ 以前、担保物件の一部を自治体に売却し、その売却代金をろうきんの普通預金に預入しているが、口座が支払停止となっており出金できない。
- ・ 担保評価額を教えてもらえないことがありうるのか金融庁に問い合わせたところ、教えてもらえないことはないと思うが、個々の金融機関の考え方もあるから、まず「ろうきん相談所」に電話するよう勧められた。

● 申立人に対する助言内容

なし。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容(取引金庫から聴取した内容は以下のとおり。)

- ・ ろうきん相談所への申立ての9日前に来店して主張した内容を再度主張したものと思われる。
- ・ その際、不動産評価額を再度調査し連絡すると伝えている。
- ・ 当該融資は負債整理資金であり、現在、6か月延滞の状態が続いている。
- ・ 取引金庫本部(お客様相談室)から連絡した内容は、「抵当権の一部解除については、現在、不動産評価の算出中であり、一定期間待っていただきたい。」「不動産評価の結果が出次第、連絡をさせていただく。」「抵当権の一部解除の手続きを行う場合は、債務者の同意も必要となる。」

● 協会のあっせん内容

当協会は、取引金庫に申立人からの聴取内容を伝え、取り急ぎ申立人に対し現状説明をしてもらうこととした。

● 会員企業からの報告内容

その後、不動産評価の結果に基づき、取引金庫から申立人に対して以下の回答を行った。

- ・ 担保物件の一部の売却代金の一部がろうきん普通預金口座に預入されているが、当該融資の現状(6か月延滞が続く)から支払停止解除には応じられない(売却代金の一部は申立人の同意を得て返済金の一部繰上返済に充当済)。
- ・ 担保物件の抵当権一部解除についても、上記同様の理由により応じられない。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は28日間

③ 苦情解決支援結果

取引金庫からの回答を受け、申立人から当協会に再度連絡があった。

当協会からは、今回当方に話している熱意で、債務者や他の連帯保証人と話し合いを行って欲しい旨、現在の状況(6か月延滞が恒常的)を改善するための返済計画を立てた上で取引金庫に再度相談をしていただきたい旨を伝え、苦情解決支援を終了とした。

④ その後の状況

苦情解決支援終了の際、当初は、怒鳴り口調でかなり興奮されている様子であったが、話を続ける中で、一定の理解を示していただいたと認識している。ただし、こちらからお願いした債務者・連帯保証人との話し合いについては了解をしていただけず、最後は半ばあきらめた感じであった。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

申立人自身は連帯保証人として同情すべき点もあったが、当該融資は複雑な案件であることから、当協会及び取引金庫は、申立人が債務者や他の連帯保証人と共に話し合いをした上で相談いただくことをアドバイスするなど真摯に対応してきた。最終的にその点の理解が得られず不調に終わったと認識している。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

9. 投資信託協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

投資信託は販売・解約の申込時に、基準価額が分からないブラインド制を採用しているが、外国に投資する投資信託の解約価額は解約申込日の翌日に算出される基準価額が適用されることになっている。本事案は、顧客が、販売会社から解約価額の連絡予定日について説明を受けた際に、基準価額が算出されるまでは解約申込の取消が可能であると誤解したことにより発生した苦情である。

② 協会の関与

● 申立人から聴取した内容

木曜日に外国に投資する投信の売却を依頼した際、営業員から、実際に売れるのは翌週月曜日との説明を受けた。週末のニュースを聞いてもう少し様子を見ようと考え、月曜日朝一番に売却の取消を求めたところ、既に解約を実行しており取消し出来ないと言われた。受付時と説明が違い、納得いかない。

● 申立人に対する助言内容

当該会社の苦情担当窓口へ苦情を伝え、担当者から内容を聴取し、後日、その結果を投信協から申立人に連絡すると伝えた。投資信託の解約・販売の申込日と基準価額の適用日について、外国に投資する投資信託は申込日の翌営業日に算出される基準価額が適用される等制度的な説明も行った。

同日、申立人に対し、当該会社に連絡したこと及び回答が翌日になることを伝えた。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情発生原因が、ブラインド制での解約申込みについての申立人の制度的な理解不足にあると判断し、紛争解決支援手続の説明をしなかった。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

同日、会員企業は、当協会に対し、次のように答えた。

売却申込日の前日である水曜日 15:30 ころ支店に電話があり、担当者が自宅を訪問して市況の状況、損益の状況等を説明し、木曜日の状況を見て売却するなら連絡して欲しい旨を伝えた。木曜日 9:30 ころ売却して欲しいとの連絡を受けた。その際、担当者は、現時点での概算損失額、適用基準価額は金曜日夕刻以降算出され、土曜日の日経朝刊に掲載されるが、月曜日に売却代金等が連絡できることを説明した。申立人から、月曜日(苦情申立日)に、支店長、本社営業相談室に、売りを取り消して欲しいとの電話があった。

● 会員企業からの報告内容

その翌日、会員企業から次の報告があった。

木曜日に売却申込した場合、適用基準価額の算出は金曜日夜であり、解約価額、売却代金の連絡が出来るのが月曜日になるとの当該会社による説明を、解約実行日が月曜日になると申立人が誤解したことが問題の発端である等の説明と、申立人に再度報告した旨

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は2日、そのうち相対交渉に要した期間1日

③ 当該事案の苦情解決支援結果を具体的に記載して下さい。

当方から、申立人に対し、当該会社から聴取した内容を伝えと共に投資信託の販売・解約に係るブラインド制について再度説明し、目論見書にも申込・換金価額について記載されている旨を伝え理解を求めた。

申立人から、投信協に伝えた当日に当該会社から再度説明を受けたこと、投信協の説明で制度的な勉強もできたので今回の件については了解した旨の返事があり終了した。

④ 当協会が考える苦情発生原因

投信の販売・解約価額は株式と異なり市場での取引価格ではなく、国内に投資する投信であっても、適用基準価額は、申込当日の取引所の午後 3 時の終値を基に算出されるが、外国に投資するファンドは申込日の翌日に算出される基準価額が適用される。そのために申立人が申込みをしても約定が済んでいないと誤解したことにより発生すると考えられる。(ファンドにより締切り時間は異なるが、投信協の規則により遅くとも3時まで申込むことになっている。)

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの) 苦情解決支援後、申立人が納得したかどうか不明なもの

① 事案の概要

投信を購入した際リスクや手数料の説明がなかったが、金融機関は説明したし目論見書も交付したとして誠意ある回答がない。どうすればよいか教えて欲しい。(匿名希望)

② 協会の関与について、以下の点に留意して詳細に記載して下さい。

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情の相手方が会員会社でないことから、投信協の苦情・紛争解決支援手続について説明しなかった。

● 申立人から聴取した内容

登録金融機関(会員外)で投信を購入した際、商品の特徴は聞いたがリスクや手数料の説明がなかった。当該金融機関は、その点について説明もしたし目論見書も交付しているとの一点ばかりで誠意ある回答がない。どうすればよいか教えて欲しい。(匿名希望)

● 申立人に対する助言内容

登録金融機関は投信協の会員ではないので、当該金融機関が属する金融団体に相談して欲しい旨を伝え、苦情解決支援を終了した。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

なし。

● 会員企業からの報告内容

なし。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は1日、そのうち相対交渉に要した期間は0日

③ 苦情解決支援結果

その後の結果については把握していない。

④ その後の状況

申立人からその後連絡がなく、把握していない。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

考えるところはない。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

株式に関する取引において、過去一年間の売買損益について計算したところ、会社から送付されてきた「特定口座年間取引報告書」に記載されている損益状況と異なっていた。
なぜ自分で計算した結果と会社から送付されてきた計算結果とが異なるかを知りたい。

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
相談受付後、当協会が申立人と会員企業の間に入り、申立人の主張する事実関係を会員企業に確認することができること、申立人と会員企業との主張に隔たりがある場合には、紛争解決支援手続として、申立人と会員企業との間に弁護士が入り紛争解決支援をする制度があることを説明する。
- 申立人から聴取した内容
申立人の株式売買益の計算方法について、会社から送付されてきた「特定口座年間取引報告書」に記載されている損益と、申立人が計算した損益計算が異なるという内容を聴取した。
- 申立人に対する助言内容
申立人の主張する損益の計算方法と税務処理上の「特定口座年間取引報告書」において処理される計算方法では相違があるのではないかという助言を行った。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
申立人の売買損益状況及び「年間取引報告書」に記載されている損益と申立人自身が行った計算結果との相違が発生した原因に関する事実関係調査を会員企業に要請した。
- 会員企業からの報告内容
調査の結果、税法上の取得価額計算方法と申立人が行った計算方法に相違があった旨報告があった。
- 協会のあっせん内容
申立人が事実関係の確認を要望するのであれば、苦情内容を会員企業に伝えたとともに、事実関係を調査させる手続(苦情解決支援手続)があることを申立人に伝える。
- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
苦情解決支援終了までに要した日数は約10日間、本協会相談員が、申立人と会員企業の間に入って苦情解決支援を行ったので、「相対交渉に要した期間」はない。

③ 苦情解決支援結果

申立人が行った一年間の株式取引に関する損益計算と会社が申立人に送付した「年間取引報告書」に記載された損益計算方法が異なっている原因について、会員企業が申立人に対して各種資料の送付とともに説明を行うことで、申立人の了承を得た。

④ 当協会が考える苦情発生原因

同一銘柄を購入する際における取得価額の税法上の算定方法と、申立人が行った算定方法が異なったことによるものと考えられます。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

(無断売買事案) 申立人が海外出張中、担当者が無断で株式を購入し、当該株式の価格が下落した結果、370万円程度の損失を被った。当該損失を何とかできないのか。

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
相談受付後、申立人と会員企業との間に当協会が入り、申立人の主張する事実関係を会員企業に確認することができること、申立人と会員企業との主張に隔たりがある場合は申立人と会員企業との間に弁護士が入り、紛争解決支援をする制度があることを説明する。
- 申立人から聴取した内容
本協会相談員は、申立人から、海外に出張中に、担当者に無断で株式を購入された結果、当該株価の下落によって370万円の損失を被ったという事実内容を聴取した。

● 申立人に対する助言内容

苦情解決支援手続を利用して事実関係を調査した方が良いとの助言を行った。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容 ● 協会のあっせん内容

申立人から相談を受け付けた後、本協会相談員が、会員企業に対し、申立人主張の事実関係を伝えとともに、当該事案を「証券事故」として「事故確認制度」を用いた損失補償ができるかどうか等について詳細な事実関係の調査を依頼した。

● 会員企業からの報告内容

会員企業からは、株式を売却したのは申立人自身の判断によるものであることから、「事故確認制度」を用いた申立人の損失補償を図ることはできないとの報告を受けた。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

申立人の苦情解決支援申立てを受けてから、紛争解決支援手続を説明するまでに要した期間は一日。

直接、本協会相談員が、申立人と会員企業の間に入って苦情解決支援を行ったことから、「相対交渉に要した期間」はない。

③ 苦情解決支援結果

申立人の主張と会員企業の主張との間に大きな隔たりがあり、苦情の解決を図ることは困難であると判断し、本協会の紛争解決支援制度である「あっせん」による解決を図ることとした。

④ その後の状況

申立人が、協会における紛争解決支援手続を申立て、申立人及び会員企業の間において、あっせんによる和解が成立した。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

当初から申立人の主張と会員企業の主張との隔たりが大きいことから不調に終わったものと考えられる。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

インターネットを利用した株式取引において、取引の前日及び当日に分けて株式を買い付けた後、当該株式全ての売却注文を出したところ、当該注文が正常に執行されなかった。

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情解決支援を行った際、申立人に対し、申立人の主張と会員企業の主張に隔たりがある場合は申立人と会員企業の間には弁護士が入り紛争解決支援を行うことができるとの説明を行う。

● 申立人から聴取した内容

インターネットを利用した株式取引において、取引の前日及び当日に分けて株式を買い付けた後、当該株式全ての売却注文を出したところ、当該注文が正常に執行されなかったという内容を聴取した。

● 申立人に対する助言内容

申立人と会員企業の間には本協会相談員が入り申立人の主張する事実関係を会員企業に確認する苦情解決手続を行うよう助言を行った。

苦情解決支援を行った際、申立人及び会員企業の間には主張に隔たりがあったことから、本協会の紛争解決支援手続の説明を行った。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

会員企業に対し、申立人の注文が正常に執行されなかった原因についての事実関係調査を依頼した。

● あっせん・調停・仲裁等の内容

【申立人の主張】

インターネットを利用した株式取引画面において、現物株式取引における買付け余力を確認したうえ、株式の買付け発注を行い、約定が成立した。その後、取引前日の買付け株数と合算して当日、売却注文を行ったところ、「買付け余力が不足している」旨の画面が表示され、売却注文を執行することができなかった。

正常な売却発注を行ったにもかかわらず売買執行されなかったことから、本来売買執行されていれば得ることができた24万円の損害賠償を求めたい。

【被申立人の主張】

申立人の主張する売却機会を喪失したという事実は認める。損害賠償金額の算出根拠については争う。

● 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間

苦情解決支援を行った期間は1日、紛争解決支援を行った期間は約1ヶ月半

③ 紛争解決支援結果

あっせん委員は、被申立人である会員企業に相当の非がある旨の判断を下すとともに、17万円を申立人に支払うことで和解が成立した。

④ 当協会が考える紛争発生原因

会員企業が、申立人に対し、自社の取引システムに関し、当該取引システムにおいてどのような障害等が発生していたかを、迅速かつ十分に説明していなかったことが考えられる。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

(無断売買の事案) 証券会社の店頭において、担当者から一方的な説明をされた後、明確な買付けの意思表示を行わなかったにもかかわらず、担当者は、自己の判断で、有価証券の買い付けを行った。

担当者の判断により買い付けされた有価証券の約定の無効を訴えたい。

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情解決支援の際申立人の主張と会員企業の主張に隔たりがあったため、申立人に対し、申立人と会員企業の間に弁護士が入り紛争解決支援を行うことができるという説明を行う。

● 申立人から聴取した内容

申立人の相手方会員企業の担当者から一方的な説明をされた後、明確な買付けの意思表示を行わなかったにもかかわらず、担当者は、自己の判断で、有価証券の買い付けを行った。担当者の判断により買い付けされた有価証券の約定の無効を訴えたい。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

申立人に対して約定連絡を行っていないことに対して不満を述べられたため、お詫びして了解を得ていたとの認識であった。

● あっせん・調停、仲裁等の内容

【申立人の主張】

外国株式を対象としたカバードワラントの取引に関し、担当者の執拗な勧誘を受けたことから、「絶対大丈夫というのなら、任せても良いが今日は急ぐのでこれまで。」旨を担当者に告げたところ、担当者は、当方の承諾を得ないで買い付けを行った。当方の承諾を得ないで行われた当該取引の無効を求めたい。

【被申立人の主張】

申立人は、「以前買い付けをしたカバードワラントの売却代金にて買い付けてみようか。」といわれ、「10単位程買われたらどうですか。」と申立人に対して勧めたところ、「それではやってみなさい。」と申立人が返答したため、10単位買い付けする旨を伝えたとともに、申立人の同意を得たうえで行った取引であるため申立人の請求に応じることはできない。

● 苦情解決支援を行った期間及び紛争解決支援を行った期間

苦情解決支援を行った期間は1日、紛争解決支援手続に要した期間は2ヶ月

③ 紛争解決支援結果

あっせん委員は、双方の事実認識及び主張に大きな隔たりがあり、あっせんによる解決は困難であると判断し、不調打ち切りとなった。

④ その後の状況

当協会の行う紛争解決支援制度を利用して不調となったものについて、申立の情報を追跡調査することは、申立人本人の同意を得る必要があり、また、そのような調査をすることは申立人にとって望ましいものではないと考えるため、把握していない。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因。

申立人及び被申立人の事実認識が大きく異なり、客観的証拠が明確ではない口頭でのやりとりに関する審理であることから、客観的判断を下す余地がなく、不調となったものと考えられます。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

何度も投資顧問契約の解約を申し出ているのに、解約してくれない。年明けに電話で解約の申し出をしたがそのままになったため、改めて書面で解約を申し出た。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情解決支援申立受付時点で、話の内容、申立人の意向を踏まえ会員業者に事情確認を行うと伝える。

● 申立人から聴取した内容(申立人が18年6月に申立てた内容)

17年12月に投資顧問契約をした。年明けに電話で解約の申し出を行ったが、そのままになったため、改めて書面で解約申し出をした。受理はされたものの、担当者変更になるなどで引き伸ばされた。直近に再度業者に手紙を送付し、解約の依頼を行った。

なし。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容 ● 会員企業からの報告内容

業者に事情確認を行ったところ、業者の言い分は、申立人は、解約を撤回したとの主張であった。

● 申立人に対する助言内容

申立人に業者の言い分を伝え、改めて業者に対して主張を明確にするよう、また、話し合いが進まなければ当協会あてに連絡するように伝えるとともに、当事者間での話し合いをよくするよう促した。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

申立日から2週間経過後から、申立人と業者の話し合いが行われ、約1ヵ月後に解決した。

③ 苦情解決支援結果

解約を撤回していたとの業者の言い分はあったが、それなりの歩み寄りが行われ、契約から3ヶ月分の会費を支払い、契約満了までの差額は返還することで解決。

④ 当協会が考える苦情発生原因

顧客が、契約書面等をよく読んでおくことが前提ではあるものの、解約についての手段(書面)、控除される金額等を含めた手続を、契約時や解約申出時に業者が顧客に伝えることが必要である。

当該業者には、こうしたトラブルの再発防止のため、事前の説明を行うこと等の指導を実施済みである。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

より有望な銘柄情報を伝えるとの業者の勧誘により、投資顧問契約の会員ランクを上げたが、その後銘柄紹介はなく、督促を行っても有望と思われる銘柄情報があっただけであり、クレームを伝えても改善されないで、会員のランク引上げ分の返金を要請したいとの申立事案。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人から申立内容を確認した際(受付時点)で、当事者同士の話し合いを行うこと、それで解決しない場合は弁護士会仲裁センターへの取次ぎなどの方法がある旨伝えた。

● 申立人から聴取した内容(申立人が18年12月に申し立てた内容)

17年11月に投資顧問契約をした。当初、利益が出たことや、より有望な銘柄情報を伝えるとの業者の勧誘により、会員のランクを上げた。その後具体的な銘柄紹介はなく、督促を行っても有望とは思われない銘柄情報が伝えられただけであった。業者にクレームを伝えても改善されないで会員のランク引上げに伴う分の返金を要請したい。

● 申立人に対する助言内容

業者に事情の確認を行う旨を申立人に伝えた。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容 ● 会員企業からの報告内容

業者に事情確認を行ったところ、銘柄アドバイスは行っており業者に特段の落度はないとの主張

● 申立人に対する助言内容

業者の言い分を伝え、また、申立人の主張(内容は申立時と同内容)を確認しつつ、当事者間での話し合いをするよう促した。

- 協会のあっせん内容
なし。

- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

その結果、多少時間はかかったが話し合いは行われた。促した時期から10日間程度話し合いまでにかかったようである。また、当初の苦情解決支援申立てから苦情解決支援の不調による仲裁センター利用の申出まで半月程度かった。

③ 苦情解決支援結果

話し合いは行われたものの申立人と業者の主張の差が大きく、当事者間の話し合いでは解決が困難と判断し、協会から申立人に対し、改めて弁護士会の仲裁センターの利用についての説明を行った。申立人から、是非利用したいとの回答であったため、仲裁センター利用申込書の受領により取り次いだ。

④ 申立人はその後どうしましたか。

当協会が、弁護士会の仲裁センターへの取次ぎを行い、仲裁センターにおいて話し合いが行われたが、申立人の主張が弱いことなどで、最終的に申立人が申し出を取り下げた。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

不調ということで残念な結果であった。お互いに歩み寄る面があればよかったのかと思う。特に立証が難しいもの(例えば水掛け論的な内容)の場合には、その要素が大きいのではないかとと思われる。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

上記(2)の案件が該当するが、他に事案なし。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

取引は3年位しているが、決済を依頼しても引き延ばされ履行しないので何とかして欲しい。
(68歳、男性、自営業)

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
受付時に苦情・紛争解決支援手続を説明し、申立人から一通り申立内容の口述を受けた後、補充事項を聴取する。
- 申立人から聴取した内容
取引は3年位しているが、決済を依頼すると、その都度引き延ばされる。今朝も決済の指示をしたが、履行しない。何とかして欲しい。
- 申立人に対する助言内容
具体的な対処方法(申立人の本人確認等が必要であることなど)を助言する。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
会員企業に申立内容を伝達し、即時対処を要請する。
- 会員企業からの報告内容
会員企業から、決済が完了し残金を4営業日後に返還する旨、又、仕切を回避したとされる営業マンからの事情を聴取するなど調査併せて報告する旨連絡が入る。
申立日から5日後、会員企業から、前日に返還が完了した旨、又、当該営業マンのみならず、同事案を惹起させぬよう全社的に注意指導した旨報告が入る。
- 協会のあっせん内容
なし。
- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
申立人に確認し終了とする。
苦情解決支援を行った期間は5日、そのうち相対交渉に要した期間は記録しておらず不明。

③ 苦情解決支援結果

申立ての即日に、申立人の要請どおり決済が完了し、その結果、残金は規定に則り、申立人に返還される。申立人は、それ以上の不満もなく了解される。

④ 当協会が考える苦情発生原因

申立人の主張と営業マンとの主張(指示した度合いと受けた度合い)に温度差があることと、「言った言わない」的な事案でもあり、申立人の同社での取引経験が3年あることなどを併せ考えると、難しいケースである。原因を推察すれば、ひとつには営業マンの歩合報酬が関連しているとも考えられるが、本件については事実追及よりもコンプライアンスの徹底による再発防止に期待した。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

元銀行員であった申立人が、取引4ヶ月で被った損失について、夫人同伴で消費生活センターに相談し、本会を紹介され、損金の返還を申出される。
(61歳、男性、無職) 夫人同伴で来訪、面談での申立て

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点 ● 申立人から聴取した内容
受付時に、申立人の申立内容(「絶対に儲かる」との勧誘を受け、取引を開始、取引自体は営業マンに一任。営業マンからの連絡により合計40回入金。何度か取引の終了を訴えたが、その都度資金の回収ができなくなると言われ、ずるずると取引を継続。取引開始後3ヶ月程してから体調が悪くなり、診療内科に通院するようになる。取引をしていることが妻の知るところとなり、消費生活センターに相談し、本会を紹介された。自分にも責任はあるものの損失額のほぼ全額を返して欲しい。)等を聴取した後、本会の苦情・紛争解決支援手続の説明を行う。
- 申立人に対する助言内容
申立人の体調も未だ思わしくないことから、当事者間の話し合いによる解決よりも(会員企業の解決姿勢にもよる

が)紛争仲介(あっせん・調停)による解決に重きを置くことを助言する。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

なし。

● 会員企業からの報告内容

なし。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

1度面談を行ったが、双方の意見の乖離と、申立人があっせん仲介を所望した為、苦情解決支援を打ち切りとする。
苦情解決支援の申立てから打ち切りまで半月間。

③ 苦情解決支援結果

苦情解決支援は打ち切りとし、本会の紛争解決支援(仲介)に移管。

④ その後の事情

協会における紛争解決支援手続を申立て、あっせんで和解に至った。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

申立人が、本会の苦情解決支援手続から紛争解決支援手続に移行することを希望したこと。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

紛争解決支援(あっせん)の申立内容

(1) 受付日 平成18年5月

(2) 申立人 女性/43歳/看護師

(3) 申立事由 不当勧誘・仕切り拒否 相手方との交渉過程において、仕切り拒否に関する申し出についての金銭的折
合がつかないまま自主解決に至らず、紛争仲介の申し出に至った。

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続等の説明内容及び説明した時点

あっせん申出書受付日に申立人代理人弁護士宛に架電、あっせんの趣旨、制度説明を行った。

● 申立内容

適合性原則違反、説明義務違反、新規委託者保護義務違反及び仕切り拒否等の行為により多額の損害を被ったとして、損金の全額を請求。

● 調査内容

適合性審査は妥当であり、2時間にわたる説明等で商品先物取引の理解も十分あり、仕切りに関しても本人との話し合いにより継続したもので問題はなく、請求には応じられないとの会員企業の回答

● あっせんの内容

会員企業に、受託手続(審査、適否の判断等)の不備が見られ、又録音テープによれば仕切り指示を回避する行為も見うけられるが、一方、申立人にも取引可能額以上の損失が生じることを認識して臨んだ取引であることが窺われ応分の責任は認められるとして、損金全額の請求に対し相当の譲歩を促した。

● 紛争解決支援を行った期間(苦情解決支援手続を経由せず直接紛争解決支援を申立て)

紛争受付日:平成18年5月/紛争終了日:平成18年11月

③ 紛争解決支援結果

あっせん委員は、本件の解決に資するとし、あっせん案を提示したところ、当事者双方が当該あっせん案を受諾し、これに沿った和解契約が成立したことにより本件あっせんは終了した。

④ 当協会が考える紛争発生原因

会員企業の受託等業務における委託者保護に欠ける行為。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

紛争(あっせん)の申立内容

- (1) 受付日 平成 18 年 4 月
(2) 申立人 男性 / 45 歳 / 彫刻家
(3) 申出事由 不当勧誘・一任売買 当事者間で話し合いが持たれたものの双方の主張が対立したまま自主解決に至らず、本件の紛争仲介の申出をするに至った。

② 協会の関与

- 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
あっせん申出書を受けつけた日に申立人代理人弁護士宛に架電し、あっせんの趣旨、制度説明を行った。
- 申立内容
適合性原則違反、断定的判断の提供、申立人の無理解による取引、一任売買による取引で損害を被り、仕切拒否等により損害が拡大したとして、損金の全額を請求。
- 調査内容
4 時間にわたる説明や多数回の面談により取引が行われ、適合性の問題や理解不足の状況は見当たらず、一任売買の事実も認められない。また仕切拒否も申出も損のまま取引を終えたくないとの申立人の意向があつてのことであり、仕切拒否もない。よって、請求には応じられない旨、会員企業の回答
- あっせん・調停、仲裁等の内容
会員企業が「投資可能資金額」の根拠となる流動資産の把握等、管理が不十分であったと考えられる一方で、損を取戻したいとの意識のもと、申立人自身も了承したうえで取引が継続された部分が大きいため、応分の責任は認められるため、一定割合による金銭的和解を検討すべきとした。
- 紛争解決支援を行った期間(苦情解決支援手続を経由せず直接紛争解決支援を申立て)
紛争受付日:平成 18 年 4 月 / 紛争終了日:平成 18 年 10 月

③ 紛争解決支援結果

あっせん委員は、本件の解決に資するとして、当事者双方の主張する金銭的請求額等を斟酌しつつ、当事者双方に委員私案を提示し、期限を切って回答するよう求めた結果、申立人代理人より委員私案の金額では受け入れられない旨回答があり、当事者双方に本件あっせんの打ち切りを同日付で通知、その後、調停の申立てがなされなかったため、本件は終了した。

④ その後の状況

本会の取扱いを終了したため把握していない。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因

申立人の責任割合につき折り合いがつかなかった。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

執拗な勧誘事案

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
申立人から連絡があったときに苦情・紛争解決支援手続の説明を行った。
 - ① 苦情相談は弊協会苦情相談室が対応すること。
 - ② 申立人に対し苦情に係る事情を調査し、当該会員に処理を求めること。
 - ③ 3ヶ月を超えても解決しない場合には紛争解決支援機関を紹介する。
- 申立人から聴取した内容
何度も断っているにもかかわらず、当協会会員から執拗な勧誘を受けている。勧誘を止めさせて欲しい。
 - ① 1年ほど前に勧誘の電話があり、パンフレットを送ってもらい内容を検討した結果、自分には必要がないものと判断し断った。
 - ② その後も勧誘の電話があり、断っているにもかかわらず月に1度位の割合で定期的に電話があった。
 - ③ 昨日も電話があったので、消費者センターに相談に来た。
- 申立人に対する助言内容
協会から当該会員に事実を確認したのち、勧誘行為を止めさせる旨伝える。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
明確に断られたとの認識が乏しく、勧誘活動を継続していたとのことであった。
- 会員企業からの報告内容
協会からの連絡を受け当該会員会社の苦情処理担当者が、申立人に勧誘行為をしていたものから事情を聴取。勧誘行為を続けていたことは事実であったため、直ちに止めることと、当該会員会社から申立人宛てに電話が繋がらないようシステムをロックした。今後一切の勧誘活動、接触はしない旨の報告を受ける。
- 協会のあつせん内容
なし。
- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
苦情解決支援を行った期間は1日、そのうち相対交渉に要した期間は0日。

③ 苦情解決支援結果

会員企業から、申立人に対し、一切の勧誘、接触はしない報告により支援終了。

④ 当協会が考える苦情発生原因

申立人と当該会員会社の社員との間で、「断り文句」に対する認識に温度差があったこと。消費者保護の観点からは、簡単であっても「断り文句」がある場合は、勧誘の対象にすべきではないと思われる。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

14. 日本損害保険協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

(海外旅行傷害保険の支払いに伴うトラブル事案) 家族で東南アジア旅行から帰国した際の空港において、スーツケースから荷物が盗難されていることに気づき、航空会社の担当者が損害品目を確認し書類を作成したが、帰宅後、損害品目がまだあることに気づき、書類に追記して保険会社に保険金請求したところ、事故に信憑性がないとして支払いを拒まれたことについて苦情解決支援を申し立てたもの。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

相談員は、申立人から事情を詳細に聞いた後、協会から、当該会員会社に、申立人の気持ち・疑念・主張を伝え、解決に向けた対応を依頼することができる旨説明した。

● 申立人から聴取した内容

家族で東南アジアの某国に旅行し帰国した際、空港でレンタルの携帯電話を返却するためスーツケースを開けたところ、施錠状態であったにもかかわらず荷物が盗難されていることに気付いた。旅行会社の添乗員立会いの下、航空会社の担当者が損害品目を確認し書類を作成してくれたが、帰宅後、品目がもっとあることに気づき、書類に追記して保険会社に保険金請求したところ、事故に信憑性がないとして支払いを拒まれた。

また、申立人は、

①盗難された時は気が動転しており、盗難された品目を全て確認できなかったため、後から思い出したものを追記しただけなのに何が問題なのか。

②また、航空会社の担当者も追記禁止とは言っていないし、仮に追記が問題なのであれば、追記以外の項目は補償してもよいのではないのか。

③空港では警察を呼ぶなどの手続きを取ってくれなかったのが当然と思っていたが、盗難届けを出さなかったことが問題なのか。

④どんな書類を出せば事故が真実だと納得してもらえるのか。

などの思いを持っていた。

● 申立人に対する助言内容

協会としては、事故の事実が確認できれば保険金は支払われるが、その確認ができないため保険金支払を拒んでいると思われること、また、「追記」だけがその理由だとは考えにくいこと等を説明した。

重複するが、協会を通じて、当該会員会社に申立人のお気持ち・ご疑念・ご主張をお伝えし、解決に向け対応を依頼することができる旨説明した。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

特段の調査はしていない。

● 会員企業からの報告内容

申立人が航空会社の事故報告書に追記した際、追記であることが分からないような書き方となっていたため、トラブルに発展した。

会員会社は、申立人に追加で資料等の提出を依頼した結果、

①レンタルの携帯電話については、実際にレンタル会社に賠償金を支払っていることが確認できたこと

②追加資料等を確認したところ、「追記」内容に問題がないことが分かったこと

から、再度、損害品の申告書の提出をお願いした。

申立人から届いた申告書の内容を確認した結果、「追記」されたものと内容的に相違なく、一貫性の確認ができたことから、申告どおり保険金を支払い、本事案は解決した。

● 協会のあっせん内容

あっせんは行なっていない。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

いずれも約4か月(苦情解決支援を行った期間＝申立人と会員企業との相対交渉に要した期間)

③ 苦情解決支援結果

会員会社は、申告どおり保険金を支払い本事案は解決した。

④ 当協会が考える苦情が発生した原因

航空会社の事故報告書の重要性について、航空会社と保険会社、申立人でそれぞれ認識が相違していたことが背景にあるのではないかと推察される。
保険会社も互いに納得できるまでコミュニケーションを取って、同じ認識に立つようにした方がよかったと思われる。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

(自動車保険の支払いに関するトラブル事案)

信号待ちで停車中に追突された被害者が、物損については既に訴訟中であるが、人身についても弁護士対応とされたことに納得できず、まず被害者に面談するべきではないかとして苦情解決支援を申し立てた事案。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

一方的にお話をされ、詳細まで把握できなかったが、弁護士対応とされたことが不満の根本にあると判断し、協会から、当該会員企業に、申立人の気持ち・主張を伝え、解決に向けた対応を依頼することができる旨説明した。

● 申立人から聴取した内容

信号待ちで停車中に追突された。物損については既に訴訟中であるが、人身についても弁護士対応とされたことに納得できない。まず被害者に面談するべきではないか。

一方的にお話をされる申立人であったため詳細まで把握できなかった。

● 申立人に対する助言内容

一方的にお話をされる申立人であったため、具体的な助言というより、協会の苦情解決支援手続の説明に終始。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

特段の調査はしていない。

● 会員企業からの報告内容

物損事故の評価額および怪我の治療期間に関する見解の相違により交渉が紛糾したことから、被害者である申立人が直接契約者(加害者)へ執拗な要求を行なったため、契約者保護の観点から弁護士委任に至った事案である。

申立人から面談依頼があったのは事実であるが、当社が具体的なスケジュール調整を図ろうとしたところ、その度に連絡が取れず、結局、面談は実現しなかった。また、被害者の怪我の状況把握を目的に医療照会するため、同意書の提出をお願いしたが、提出いただけないなど、調査にご協力いただけなかった事情もあり、弁護士委任はやむを得ないと判断している。その後、弁護士を通じて交渉を続けたが、交渉がまとまらなかったため、民事調停を提案し申し立てたところ、申立人から訴訟の提起があり、本事案の解決ステージは裁判に移行した。

● 協会のあっせん内容

あっせんは行なっていない。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

いずれも約2か月。(苦情解決支援を行った期間＝申立人と会員企業との相対交渉に要した期間)

③ 苦情解決支援結果

弁護士を通じて交渉を続けたが交渉がまとまらなかったため、民事調停を提案し申し立てたところ、申立人は訴訟提起し、本事案の解決ステージは裁判に移行した。

④ その後の状況

訴訟等がどうなったのかについて、当協会では把握していない。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

初動時において保険会社が被害者の感情に配慮していれば、一定程度防げた部分があるかもしれないが、本事案においては、相当程度、申立人の行動に原因があるものとする。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

火災保険の契約時に、保険金額、保険料および損害額の補償方式等に誤りがあったため、保険料の返還等を求めたが、保険会社からの提示内容を不服として損害保険調停委員会に調停を申し立てた事案

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人から、調停申立ての希望が電話で寄せられた際に、調停の事務フロー等を説明した。

● 申立人から聴取した内容

調停申立ての希望が寄せられた時点で、申立人の氏名・連絡先等、相手方保険会社および紛争の概要などを聴取。また、申立書を通じて、より詳細な事案の内容・経緯および申立理由、要求内容、事実を示す資料等を確認した。

● 申立人に対する助言内容

当調停委員会が受理できない事案もあること及び少額訴訟の方法もあることをアドバイスした。また、申立書の内容を確認し、必要な資料の追加提出を依頼した。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

調停委員会としての申立の受理を受け、申立内容に対する答弁書の提出を依頼し、該当契約の内容、紛争の経緯、保険会社としての見解等を求めた。

● 調停の内容

審査会の開催・運営を行うとともに、調停案を起案し、審査会および調停委員会に付議した。

● 紛争解決支援を行った期間

まず事案の適格性の審査を、申立書の最初の受付日の約1か月後に行った。その後、当事者への事情聴取等を経て、申立てから約5か月後に調停案を提示した。

● 調停結果の通知

調停委員会における調停案の決定を受け、直ちに申立人及び会員企業の双方に文書で結果を通知するとともに、受諾の勧告を求めた。

③ 紛争解決支援結果

過剰に領収した保険料の返還と紛争解決金を保険会社が支払う内容の調停案を提示し、申立人・保険会社双方が応諾した。

④ 当協会が考える紛争発生原因。

直接の原因は保険会社側の事務上の過失及び募集パンフレットの記載の不備にあるが、同一契約に複数の問題が生じていることに対し、申立人が保険会社の管理体制に不信感を強めたことが窺われる。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

自動車保険の契約締結時に必要な事項の通知をしていなかった申立人が、事故を起こして車両保険金を請求した際、保険会社から通知義務違反として免責を通知されたのに対し、通知をしなかったのは保険募集時に代理店から重要事項の説明を十分に受けていなかったためであり重要事項説明義務違反であるとして保険金の支払を求め、損害保険調停委員会に調停を申し立てた事案。

② 協会の関与

● 申立人にした紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

申立人から、調停申立てに対する希望が電話で寄せられた際に、調停の事務フロー等を説明した。

● 申立人から聴取した内容

調停申立ての希望が寄せられた時点で、申立人の氏名・連絡先等、相手方保険会社および紛争の概要などを聴取。また、申立書を通じて、より詳細な事案の内容・経緯および申立理由、要求内容、事実を示す資料等を確認した。

● 申立人に対する助言内容

当調停委員会が受理できない事案もあることおよび少額訴訟の方法もあることをアドバイスした。また、申立書の内容を確認し、必要な資料の追加提出を依頼した。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

調停委員会としての申立の受理を受け、申立内容に対する答弁書の提出を依頼し、該当契約の内容、紛争の経緯、保険会社としての見解等を求めた。

● 調停の内容

審査会の開催・運営を行うとともに、調停案を起案し、審査会および調停委員会に付議した。

● 紛争解決支援を行った期間

まず事案の適格性の審査を、申立書の最初の受付日の1か月後に行った。その後、当事者への事情聴取等を経て、申立てから約6か月後に調停案を提示した。

● 調停結果の通知

調停委員会における調停案の決定を受け、直ちに申立人および会員企業の双方に文書で結果を通知するとともに、受諾の勧告を求めた。

③ 紛争解決支援結果

保険会社に約款上の保険金支払責任はなく、又申立人には契約時に重要事項説明書が交付され、申立人もこれを認識していることから、重要事項の説明について代理店に重大な過失があったともいえないため、「申立人・保険会社双方に債権・債務関係はないものの、本件と同様の紛争を防止するために、保険会社は代理店に対し、適切な重要事項の説明を行うよう指導を強化すべきである」との調停案を提示した。

これに対し、保険会社は受諾したが、申立人からの受諾は得られず、調停不調となった。

④ その後の状況

調停が不調の場合は、訴訟の手続きも可能であることを調停手続中に説明しているため、その後の状況については把握していない。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因

調停案の内容に対し、十分な納得が得られなかったことが想定される。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

住宅ローンの借入申込をしたところ、借入可能と思われたのに、かなり時間が経ってから、融資はできない旨の連絡が入った。融資担当者は期待させるような態度を取らず、もっと早い時点で無理だといってほしかった。

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
当会から、申立人に対し、解決支援手続にかかる仕組みについて説明した。
- 申立人から聴取した内容
その上で、両者の話し合いによる迅速な解決を図るべく、申立人から事情を聴取した。
- 申立人に対する助言内容
なし。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容
会員機関に対し、当初の融資申込に対する拒絶の理由について、十分な説明を申し入れた。
- 会員企業からの報告内容
申立人の年齢や収入、保証人の状況など総合的に判断して、融資は難しいという感触を示して諦めてもらったつもりであったが、申立人は借入申込に対して、特に明確に拒絶する説明を受けなかったもので、借りられるという期待を抱いてしまった模様とのこと
- 協会のあっせん内容
当会では、会員機関側と申立人の間の認識のギャップが、苦情に繋がったものと推察されたことから、双方の諒解を得るためにはきちんと面談して説明をする必要があると判断し、その旨の申し入れを行い、会員機関も応諾した。
- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
苦情解決支援を行った期間は5日間、そのうち相対交渉に要した期間は1日間

③ 当該事案の苦情解決支援結果を具体的に記載して下さい。

当会への申入れから4日後に、会員機関から申立人側に出向いて面談がなされた。会員機関から申立人側に対し、拒絶の説明とあわせ、拒絶の連絡などにおける配慮不足などから不愉快な思いを申立人に与えたことについて謝罪がなされ、申立人側は諒解した。

④ 当協会が考える苦情が発生した原因

本件のような、融資の申込に対する回答に時間がかかり、いろいろと手続書類を提出した挙句に融資を断られて苦情の申し出になるというパターンはしばしば見受けられる。
当会としては、担当者研修会議等におけるこうした苦情発生事例の紹介等を通じて、苦情発生防止とあわせて円滑な融資拡大に向けて、融資担当者の人材育成に努めていきたいと考える。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

父親が亡くなり、相続貯金から葬儀費用が引き出されたが、自宅で行われた葬儀代としては払戻額が多すぎる。JAの手続はおかしいので、払戻額の返還を求める。

② 協会の関与

- 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点
当会では、申立人に相談所の手続き機能を説明した上で、公正・中立の立場から申出を受け付けて、会員機関に事実確認と速やかな対応を求めた。
- 申立人から聴取した内容
父親が亡くなり、相続貯金から葬儀費用が引き出されたが、自宅で行われた葬儀代としては払戻額が多すぎる。JAの手続はおかしいので、払戻額の返還を求める。
- 申立人に対する助言内容
なし。
- 会員企業に対して行った事実関係調査の内容 ● 会員企業からの報告内容
会員機関の報告によると、申立人は母親をはじめとする親族と相続争いをおこしており、当該葬儀代の払戻につい

ても、申立人の同意が得られないまま緊急かつ便宜的に払戻を行なった結果、申立人が苦情申出を行ったものであることが判明した。

当協会としては、本件は、父親が死亡した8年前の葬儀代の支払いにかかる申立てであるため、「仲裁センター」の活用等による解決は難しいと判断した。

● 協会のあっせん内容

申立人に対し、まず相続人同士で話し合いを行い、相続手続に則って会員機関に払戻の相談をするのが解決に向けて望ましい筋道である旨を助言するとともに、会員機関に対しても適切な対応を求めた。

会員機関は、手続に一部不備があった旨を申立人に謝罪し、相続関係者による話し合いを踏まえて手続を進める旨を申し出た。

- 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間
不明である。

③ 苦情解決支援結果

申立人は、当会が会員機関に対して払戻の指示をしないことから、自分の苦情申出を受け付けず無視したとして、市会議員、県農政局、農水省など様々な関係機関に苦情申出を行い、挙句は当会に対してビラをまくなどの示威行為を示唆するに至り、話し合いは物別れに終わった。

④ その後の状況

申立人は、何ら行動を起こしていない。

⑤ 当協会が考える苦情解決支援が不調に終わった原因

相続に関係した貯金の払戻を巡るトラブルは当会の受付事案のなかでも典型的な苦情事例であるが、相続にかかる苦情発生防止には、親族に対して中立かつ常に適切に説明を行い、親族の争いに巻き込まれないように日頃から心がけることが必要であり、担当者が的確な事務対応を行うよう事務面での周知徹底も不可欠であるとする。また、相続手続にかかる苦情発生時の対応に際しては、法律面での専門家のサポートが不可欠であり、日頃から関係所管部署や弁護士等と連携を図る必要があるとする。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

亡妹の貯金が相続人でない第三者に支払われたが、この手続き等に対する説明が納得できない。
(平成16年度委託案件)

本件は、亡くなった方の同居人と相続人との間の相続貯金の支払いをめぐるトラブル。自筆証書遺言書が2通あり、この内容の解釈をめぐる、申立人は、法定相続人以外の第三者への払い出しは違法であると主張。これに対して、会員機関側は、葬儀等の費用としての払い出しであり金額も相当の範囲内であるなどとして、話し合いは平行線を辿っていた。

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

当会から申立人に対して、本会は法律相談所などの専門機関ではなく助言などを行っていないこと、また調査権限はないが、会員機関に対して然るべき部門からさらに申立人に説明を促すことは出来るなど、苦情解決支援手続を説明した。申立人から、会員機関からの回答書には到底納得できないとして、あっせん・仲裁の仕組みについて照会があり、当会より「仲裁センター」を紹介。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

本件は、当事者間で既に2年近く話し合いを行っており、当会で苦情として申し出を受けた際には感情的な対立に至っていた。当会としては、第三者の判定が望ましいとして、「仲裁センター」の活用を説明し双方の了解を得た。

③ 紛争解決支援結果

その後、同センターから和解で解決との報告を受けた(内容は報告されず、結果は把握していない)。

④ 当協会が考える紛争発生原因

相続に関係した貯金の払戻を巡るトラブルは当会の受付事案のなかでも典型的な苦情事例であるが、相続にかかる苦情発生防止には、親族に対して中立かつ常に適切に説明を行い、親族の争いに巻き込まれないように日頃から心がけることが必要であり、担当者が的確な事務対応を行うよう事務面での周知徹底も不可欠であるとする。また、相続手続にかかる苦情発生時の対応に際しては、法律面での専門家のサポートが不可欠であり、日頃から関係所管部

署や弁護士等と連携を図る必要があると考える。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

① 事案の概要

共済掛金を現金で支払い領収書も受取っているのに、貯金口座からも共済掛金の引き落としがされている。二重払いの分を払い戻して欲しい。(平成 17 年度委託案件)

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

本件は、申立人から会員機関へ苦情の申出がなされてから 4 ヶ月程度話し合いが行われており、その後しばらくこう着状態が続いたが、1 年程度経ってから当会への苦情解決支援申立てとなった。

● 申立人に対する助言内容

当会では、申立人に対して、紛争解決支援手続の役割・機能について説明した上で、双方の話し合いによる解決に向けて苦情解決支援の申立てを受け付け、会員機関に対しては、事実を明らかにして非がないのであれば、申立人の納得がいくまで説明するよう申入れた。

事実確認の報告等から、事務手続の不手際のほか申立人への支店長以下による独断対応の拙さなどが申立人の感情的な確執や不信感を招いて、双方の主張が平行線を辿っているものと推察された。

双方とも、これ以上話し合いによる進展は難しいという見解に至り、当会から「仲裁センター」の利用について説明を行い、センター利用について双方の合意を得た。

③ 紛争解決支援結果

「仲裁センター」で話し合いがもたれたが、和解は不成立に終わった。

④ その後の状況

申立人は何ら行動を起こしていない。

⑤ 当協会が考える紛争解決支援が不調に終わった原因。

事務処理の不手際もさることながら、その後の誠意ある姿勢といったフォローが、感情的な対立に至らず円満な対応に向けて重要であるとする。また、本支店間の十分な意思疎通も、利用者の信頼確保においてコンプライアンス上重要であるとする。

16. 不動産証券化協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

17. 前払式証票発行協会

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

ガソリンスタンドの洗車用プリペイドカードを購入したが、「有効期限後は使えない」と言われた。有効期限の記載はあるが、このようなことが許されるのかとの申立事案

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情解決支援手続の説明は行わなかった。

● 申立人から聴取した内容

ガソリンスタンドの洗車用プリペイドカードを購入したが、「有効期限後は使えない」と言われた。有効期限の記載はあるが、このようなことが許されるのか。

● 申立人に対する助言内容

証票に有効期限を記載していれば、前払式証票法上は問題が無い。また、発行者は有効期限後の取り扱いについて約款等があると思うので、発行者に確認されてはどうか。もし規定が無ければ、発行者と話し合ってはどうかと助言した。

申立人は、了解し、発行者に確認してみると述べた。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

発行者は非会員である。

● 会員企業からの報告内容

なし。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は1日、相対交渉に要した期間は0日

③ 苦情解決支援結果

有効期限は、法定記載事項であるが、この場合は券面に記載されており前払式証票法上問題が無いことを説明し、了解を得た。

その後、再度電話が無かったことから、解決したものと判断した。

④ 当協会が考える苦情発生原因

前払式証票の販売時に、有効期限があることの周知が足りなかった。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(1) 苦情解決支援事案(解決したもの)

① 事案の概要

借入申込みを行ったが1ヶ月以上回答がなく、担当者の対応も人を見下すようなものであり、信漁連からきちんとした謝罪をするよう申し入れてもらいたいとの申立事案

② 協会の関与

● 申立人にした苦情・紛争解決支援手続の説明内容及び説明した時点

苦情内容の聴取後、本窓口は信用事業に関連する苦情・相談等の申し出を受け付ける窓口であること、県域窓口を通じて申出内容について確認の連絡を取る場合があること、回答に対する納得が得られず、かつ、全国窓口の申し出から3ヶ月以上にわたり苦情の解決が得られない場合で、全国窓口以外の第三者機関の利用の申出を受けたときは、弁護士会の「仲裁センター」の利用が可能であること等を話した。

● 申立人から聴取した内容

借入申込みを行ったものの1ヶ月以上連絡がなく、このため会員機関にどうなっているのか聞いて欲しいとの依頼を行ったところ、理由は何であれ、回答がないことは謝るとの言をもらい、同日担当者から連絡があったが、自分を通さないで上に話をされたのでメンツをつぶされた、というもの。

あわせて、面会時には担当者以外の第三者を入れて話をしたい、先方からきちんと謝罪してほしい、等の申し入れがあった。

● 申立人に対する助言内容

申立人に対しては、上記相談の際に事実関係を確認するのでそれまで待ってもらいたい旨を話した。

● 会員企業に対して行った事実関係調査の内容

申立人から聴取した内容について事実関係を確認した。

● 会員企業からの報告内容

会員団体は、今後の進め方について融資担当者以外の第三者を入れてほしいとの話は申立人から事前に伺っており、会員団体は、申立人の担当者以外の者を招集し、約束した13:30に窓口で申立人を待っていたが、申立人は現れなかった。(その時、申立人は自宅にて、会員団体から、第三者の立会いの上での話し合いについて招集の連絡を待っていたが、約束の13:30までに連絡が無かったため、全漁連の苦情相談窓口にて本件苦情解決支援の申立てを行った。) 会員団体は、全漁連から申立人が自宅で待っているとの連絡を受け、全漁連経由にて、申立人に対し、既に第三者を招集している旨告げた。その後、申立人は会員団体の窓口を訪問した。

当日15:46、会員団体から全漁連に、「申立人との協議は終わり、今後の進め方について双方了解した」との連絡があった。

● 協会のあっせん内容

なし。

● 苦情解決支援を行った期間及びそのうち申立人と会員企業との相対交渉に要した期間

苦情解決支援を行った期間は1日、そのうち相対交渉に要した期間は1日

③ 苦情解決支援結果

会員団体から、申立人に対し、一連の行動に対する謝罪があり、申立人もこれを受け入れ、双方和解した。

④ 当協会が考える苦情発生原因

申込み時点から1ヶ月以上も回答がなかったこと及び回答が遅れたことに対する謝罪がなく誠意が見られなかったこと等、申立人に対する対応の不備

その後、当協会から、会員団体に対し、顧客への対応において、顧客に不満の気持ちを持たせることのないようにしていただきたい旨申し入れた。

(2) 苦情解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(3) 紛争解決支援事案(解決したもの)

事案なし。

(4) 紛争解決支援事案(不調に終わったもの)

事案なし。

(以 上)