

## 31 リバースモーゲージを利用した高齢者の借入れに関し推定相続人から苦情を受けた

### 相談内容

リバースモーゲージ型ローンを利用した高齢者の息子から、「父親が銀行から借入れを受けたことは聞いていたが、リバースモーゲージであったとは聞いていない。担保とされた自宅は自分が相続する約束だった。」と苦情を受けました。銀行は、リバースモーゲージ利用顧客の推定相続人に対し、事前に同意を得る必要があるのでしょうか。

### 回答

法的には、推定相続人の同意は必要ありません。ただし、リバースモーゲージについては、借入人の死亡後に、借入人の相続財産を期待していた相続人と銀行の間で紛争になる可能性があるため、後日そのような紛争に巻き込まれるのを防ぐために、契約に際して推定相続人全員の同意を得ておくことが望まれます。

### 1 リバースモーゲージとは

「リバースモーゲージ」とは、債務者が持家を担保として金融機関から資金を借り入れ、債務者が死亡したときに持家を売却（換価）することにより、借入金を返済する仕組みのローンのことをいいます。そのため、債務者が生存中は借入元本の返済は不要であり、利息のみを支払えばよいこととなります。通常のモーゲージ（有担保）ローンでは、年月とともに借入残高が減りますが、この仕組みのローン（特に利息の支払が死亡時まで猶予される場合や都度借入れが可能な場合）では、増えていくためリバース（逆）モーゲージといわれています。

債務者は最終的に自宅を手放す可能性が高いですが、生存中はその

家に住み続けられることが特徴であり、自宅を所有しているが金融資産が乏しく、公的年金等では生活費を賄えない高齢無職者の生活資金として利用されることが想定されています。

## 2 契約時の留意点

リバースモーゲージの場合、借入期間が債務者の死亡までとなるため、債務者にとっては、その間の金利変動リスクがあり、債権者にとっては、その間の担保物件の評価価値の下落リスクがあります。また、担保物件に配偶者等の同居人がいる場合、債務者のみが死亡しても、担保権を実行することはレピュテーション等の問題から困難です。そのため、実際には、配偶者以外との共有物件を対象外としたり、配偶者と同居している場合には夫婦連帯債務として、双方が死亡した時に履行期が到来するという仕組みを採用している銀行が多いようです。さらに、ご相談にもあるとおり、借入人の相続財産を期待している推定相続人がいる可能性もあるため、債務者の死亡後、これらの者との間で紛争（例えば、リバースモーゲージと矛盾する内容の遺言がある場合等）が生じる可能性もあります。

### 弁護士のアドバイス

上記2にあるとおり、リバースモーゲージを利用したローンには債務者の死亡後にその相続人と紛争になるリスクがあります。したがって、ご相談にあるような苦情を未然に防ぐために、銀行としては、契約締結に際して、債務者本人だけでなく、推定相続人全員に制度の内容を説明した上で、その同意を得ておくべきです。実際、契約に際して、推定相続人全員の承諾を得ることを条件としたり、遺言信託（信託銀行等が公正証書遺言の作成のサポート・保管・執行を行うサービス）の利用を条件としたりする銀行が多いようです。

## 第6章 与信業務等をめぐるトラブル

### 第1 貸 出

#### 45 融資の実行を中止した責任を問われた

##### 相談内容

新規融資についてお客様と融資条件まで詰めていたのですが、審査役の決裁が得られず、融資を実行できませんでした。そのお客様から、金融機関の責任を問われています。

##### 回 答

事実関係により、諾成的消費貸借契約や消費貸借契約の予約の成立に基づく債務不履行責任や、契約交渉段階の不法行為責任を負う可能性があります。

##### 1 諾成的消費貸借契約又は消費貸借契約の予約

金融機関の融資は金銭消費貸借契約であり、同契約は借主が金銭を受け取ることによって効力を生じる要物契約とされています（民587）。したがって、金銭の授受がない限り消費貸借契約は成立せず、債務不履行責任を負わないのが原則です。もっとも、解釈上、当事者間の合意のみで成立する諾成的消費貸借契約が認められているため、その成立が認められれば、金融機関には貸す義務が生じ、融資を拒絶すると債務不履行による損害賠償責任（民415）を負う可能性があります。また、消費貸借契約の予約が成立していれば、金融機関は同様に債務不履行による損害賠償責任を負う可能性があります。これらの成否については、借入申込書の提出や融資契約書の作成の有無、金融機関による融資する旨の意思表示（言動）の有無等がポイントとなります。

##### 2 契約交渉段階の責任

契約が不成立となった場合でも、契約交渉段階において一方当事者

の契約締結への信頼を裏切って損害を与えたときは、不法行為に基づく損害賠償責任（民709）を負う可能性があります。実際、銀行が企業の新規事業計画の具体的内容を了知した上で、融資金額等の貸出条件について具体的な合意に達し、融資証明書を発行して融資約束をした事案について、不法行為に基づく損害賠償責任を認めた裁判例（東京高判平6・2・1判時1490・87）があります。

### 3 監督指針等

上記に関し、「主要行等向けの総合的な監督指針」（平成28年3月版金融庁）においては、「銀行として貸付の決定をする前に、顧客に対し『融資は確実』と誤認させる不適切な説明を行わない態勢が整備されているか」、「顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合」、「これまでの取引関係や、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか」等が記載されています。また、「金融検査マニュアル」（平成27年11月版金融庁）においても、融資謝絶時の対応が記載されています。

#### 弁護士のアドバイス

顧客との間で融資条件を詰めていたというだけで、融資が実行されなかったことについて金融機関が何らかの責任を負うわけではありません。もっとも、債務不履行責任や不法行為責任を問われることのないよう、軽々に融資証明書を発行したり、「必ずご融資できます」と伝えたりする等、確実に融資を受けられると顧客に誤信させるような言動は慎む必要があります。融資証明書を発行する場合にも、融資義務を負うものではない旨の記載や、融資の前提となる条件（担保）等があるのであれば、その旨の記載をしておくべきです。審査の最終段階で謝絶を行う場合には、必要に応じて可能な範囲で、顧客の納得が得られるようにその理由についても説明をすべきでしょう。

## 第9章 その他のトラブル

### 83 窓口対応の様子が動画投稿サイトに投稿された

#### 相談内容

過去にお取引をお断りしたお客様が、窓口を訪れ、嫌がらせ目的で苦情を申し立ててきます。その都度対応してきましたが、先日、インターネット上の動画投稿サイトに、対応中の行員の動画が、当行を誹謗中傷する文章とともに投稿されていることが判明しました。どのように対応すべきでしょうか。

#### 回答

内容によっては、人の肖像権・名誉を侵害する不法行為に当たり得ます。発信者やプロバイダ等に対し削除請求等が可能ですが、具体的な損害が生じていない場合には、あえて静観することも発信者を刺激しないために有効な場合があります。

#### 1 誹謗中傷記事等への法的対応

人の肖像権・名誉を侵害する記事等に対しては、削除請求、発信者を特定した上での損害賠償請求、刑事告訴が可能です。対象となる記事等が複数存在する場合、どの記事等を対象に、誰に対して、どの段階まで手続を行うかは、悪質性や企業への損害の程度、費用対効果を考慮して決定します。

#### 2 プロバイダ責任制限法

インターネット接続サービスを提供するプロバイダ等は、権利侵害のある記事等の存在を知ったと認められる場合、一定の場合に条理上の削除義務を負うとされています（東京高判平13・9・5判時1786・80）。他

方、プロバイダ等による記事等の削除は、発信者からすれば表現行為の侵害に当たり得るため(民709)、プロバイダ等としては削除請求に対して非常に困難な判断を強いられることとなります。そこで、プロバイダ責任制限法は、プロバイダ等が迅速かつ適切な対応をとるとともに、請求者又は発信者に対して負う損害賠償責任を制限することを目的として、記事の削除等のいわゆる送信防止措置の作為義務又は不作為義務の範囲を明確化しています(プロバイダ責任制限3)。

### 弁護士のアドバイス

ご相談のように発信者が特定されていても、直接のアプローチにより発信者を刺激する可能性がある場合には、プロバイダ等を相手として削除請求を行うことを検討します。プロバイダ等は、肖像権侵害や誹謗中傷等によって「他人の権利が不当に侵害されたと信じるに足りる相当の理由」が認められる場合には記事等の削除を行います(プロバイダ責任制限3②一)、同理由の存否が明らかでない場合には、発信者に対して照会手続きを行います(プロバイダ責任制限法 名誉毀損・プライバシー関係ガイドラインⅢ-3)。

ご相談の場合では、個人の肖像権侵害や企業の名誉棄損が問題になりますが、プロバイダ等の立場からすれば、動画の撮影について本人の同意がないことが必ずしも明白とはいえ(同Ⅱ-2-5(3))、また、企業の社会的評価を下げる記載については、名誉棄損の成立要件の判断が困難であるとして(同Ⅱ-4(3))、発信者に照会を行うことが予想されます。

この照会により企業側の削除に向けた動きが発信者に知られるところとなりますが、これによって発信者を刺激し、嫌がらせがエスカレートする可能性も考えられます。そうだとすると、社員個人の権利侵害が認められる場合は別段、誹謗中傷記事等の悪質性が低い場合には、あえて具体的な対応をとらずに静観することも選択肢の一つといえるでしょう。