

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第2四半期）

## その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和元年度(あ)第40号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた金銭信託の購入に係る手数料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(90歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した金銭信託の購入に係る手数料相当額の返還を求める。</li> <li>・ 私が介護状態等になった際に私の預金を長女Cに管理させる方法について相談するために、私及びCがB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、本件商品しかないと言われ、購入するに至った。</li> <li>・ しかし、本件商品は、口座引落しの指定ができない等、私及びCのニーズに合致しないものであったため、一切利用しないまま本件商品を中途解約した。</li> <li>・ 私及びCは、B銀行担当者から、本件商品について口座引落しの指定ができないことや、一切利用しないまま中途解約した場合にも購入に係る手数料が一切返還されないこと等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさん及びCさんから、Aさんの預金を、なるべく負担がない形で、Cさんに管理させる方法について相談を受けたため、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望し、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさん及びCさんからの聴取、及び所定の書面によりAさんのニーズ等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、手数料額、中途解約時の手数料の取扱い等について、十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2019年11月25日及び2020年2月4日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんのニーズの確認が十分なされていたか疑問が残ること、高齢者であるAさんが本件商品の内容や中途解約時の手数料の取扱い等について十分理解できるだけの説明が尽くされたか疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> </ul>

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。

掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的・原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。

また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年8月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第99号
申立ての概要	説明不十分により課税された贈与税の損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で一時払終身保険契約及び投資信託を購入したことにより課税された贈与税額の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、夫C名義の保険を解約した解約返戻金で本件商品を購入したが、贈与税を支払っても相続税対策にもなり、不利益にはならないものと考え、本件商品を購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から贈与税について説明を受けたが、課税される贈与税の額や贈与税の計算方法についての説明は受けていなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから、Cさん名義の保険の解約返戻金により新たに本件商品購入の希望があったので、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容等について説明を行っており、それらの説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対して、Cさん名義の保険の解約返戻金を本件商品の購入資金に充てる場合には贈与となり、贈与税が発生することを説明しており、Aさんは理解しているものと判断した。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年7月1日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Cさんの資金をAさんが流用することにつき、Cさんの意思能力及び贈与の意思の有無の確認が十分でなかったこと、Aさんが本件商品を購入することによって贈与税を負担することになることが明らかであるところ、その点についてAさんに対して十分配慮した説明ができていなかったことを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年9月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第116号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て債券の元本割れ相当額の損失補てん要求

申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て債券の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、本件商品の内容について十分な説明は受けておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件商品を購入した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。なお、Aさんから本件商品の購入時と償還時の為替レートが同一であると仮定した場合の本件商品の償還時の円ベースの損益について質問されたが、当行担当者は、購入原資の一部は保有している外貨預金を充てていることから、当該外貨預金の購入時の為替レートが分からないため、計算できない旨を説明している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年7月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、2020年7月15日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第122号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく払い戻された預金の返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行は本人確認を十分に行わずに、親族 C に対して私の預金の払戻しに応じたのであるから、B銀行に対し不正に払い戻された預金相当額の支払を求める。</li> <li>・ B銀行は、C から郵送手続により、満期になった定期預金の払戻しを複数回にわたって受け付け、預金のほとんどを払い戻してしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、内部規定に基づき、定期預金満期の案内及び手続依頼書をAさんの届出住所に親展扱いで送付し、通帳と届出印鑑が押印された手続依頼書が返送されたことから払戻しに応じた。</li> <li>・ 郵送手続による定期預金満期に伴う払戻しに当たっての本人確認は、当該定期預金満期の案内及び手続依頼書の送付、当行への手続依頼書および通帳</li> </ul>

	<p>の返送、手続終了後、当行から預金者の届出住所宛に通帳を送付するという一連の手続をもって行うこととしており、行内規定に沿った対応となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 預金者は住所等の届出事項に変更があったときは直ちに書面によって届け出るようになっていたが、Aさんは届出住所の変更をしていなかった。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年5月29日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、2020年7月1日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第123号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行が紹介した証券会社で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、一定期間経過すれば必ず元本は戻ると熱心に勧められたので、B銀行を信用し、証券会社から本件商品を購入するに至った。証券会社と銀行への信頼はまったく異なるもので、B銀行担当者に証券会社を紹介するよう依頼したことはない。</li> <li>・ 私は、過去にリスク性商品を購入して損失が発生したこともあり、B銀行担当者にリスク性商品を購入したいという話をしたことはなく、損失が生じるのであれば購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、本件商品をAさんが購入する前から資産運用をサポートしていた。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんがこれまでの運用に消極的な発言をすることがあったことから、本件商品がAさんのニーズに適すると考え、本件商品を含め複数の商品を取り扱っている証券会社をAさんに紹介した。</li> <li>・ 当行担当者は、証券会社がAさんに本件商品を説明する際に同席したものの本件商品の説明は行っていない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年6月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、従前からAさんの資産運用をサポートしていたこともあり、本件商品について勧誘に近いような行為があった懸念があることを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年8月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第128号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたファンドラップ投資一任契約に係る源泉徴収税額の補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で契約したファンドラップ投資一任契約において、源泉徴収された税額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、本件商品の商品内容、元本割れリスク等についての説明を受けて、購入した。</li> <li>・ 契約期間中の運用実績は、当初から一貫して元本を下回っていたにもかかわらず、所得税等が源泉徴収された。B銀行担当者からは、運用損が発生している状態であっても課税されるとの説明は受けておらず、また、課税されること自体が理解し難い。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんが来店した際に、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、リスク性資産比率、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等に加え、税金に関する事項について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> <li>・ Aさんから本件商品に係る税金の質問を受けた際には、当行担当者は、本件商品で運用される商品の譲渡益への課税の仕組みについて都度説明しており、Aさんは理解しているものと判断した。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年6月2日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品に係る税金についてのAさんの誤認識に対し適切な対応ができていなかったことを指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年8月6日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第130号
------	---------------

申立ての概要	説明不十分で円貨で償還された外国債券に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した外国債券について、償還時期に円高となっている場合には外貨での償還を希望していたにもかかわらず、B銀行から事前連絡なく、円貨で償還されたことから、為替差損分の損害賠償を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、償還金の受取方法について、償還時期の為替状況を見て通貨選択ができると説明され購入するに至った。そのため、償還日に外貨で受け取り、為替の変動を見ながら円貨に交換できると思っていた。</li> <li>・ 本件商品の入金指定口座は、既に口座を保有していることを理由にB銀行担当者が決めたものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 本件商品は、円貨の受取口座を指定して購入されており、Aさんからは外貨の受取口座に変更する旨の連絡はなかった。</li> <li>・ 当行担当者が、Aさんに対し償還金の受取方法は償還期直前に相談して決めましようかと伝えたが、受取口座の変更方法に関して説明したかどうかは覚えていない。</li> <li>・ 当行担当者の異動があり、引継ぎが十分に行われていなかったため、償還期直前にAさんに対して、償還金の受取方法を確認していなかった。当行においては、担当者の引継ぎ、アフターフォローに不十分さがあつたと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年6月24日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが本件商品の償還金の通貨選択手続について理解できるまで説明が尽くされたか疑問が残ること、償還金の受取方法に関して、償還前に受取通貨を決めるための連絡を入れるなどのアフターフォローが十分に行われていなかったこと、を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年8月31日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第138号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品の説明を受け、利率等の条件が良く、以前に保有していた金融商品と同じような商品だと思い、購入するに至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、本件商品購入以前に、仕組債、変額年金保険、株式等を購入した経験があった。</li> <li>私は、B銀行担当者から、想定損失額について十分な説明を受けていない。</li> <li>私は、購入の申込書には自身でチェック、署名をしたものの、B銀行担当者が読み上げることはなく、内容の説明もないため理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行担当者は、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容やリスク、償還方法等について一通り説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年6月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが本件商品を購入する際に、商品内容を理解できるまで説明が尽くされたとはいえないこと、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産割合が高くなるためより丁寧な助言を行うべきであったことを指摘した。</li> <li>その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>2020年9月4日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第139号
申立ての概要	不正に引き出された預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、銀行協会を騙る詐欺に遭いキャッシュカードを詐取され、ATMで不正に預金を引き出された。</li> <li>B銀行が定める一日当たりのキャッシュカードによる払戻しの利用限度額を超えて払い戻されているが、私は利用限度額変更の手続をした覚えはない。第三者にキャッシュカードを渡したことが重大な過失にあたるため全額補償しないということはやむを得ないが、利用限度額を超えて払い戻された額について損害賠償を求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行は、Aさんが、自らキャッシュカードを犯人に渡している以上、重大な過失があったと認められるとして、損失の補填はしないと判断した。</li> <li>当行は、利用限度額を変更する際には、通帳、届出印、本人確認資料ととも</li> </ul>

	<p>にATM利用限度額変更依頼書を徴求することになっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、一律、全ての顧客に対する利用限度額の引き下げを行っており、その後、Aさんは利用限度額を超えてATMで振込みを行っているので、Aさんが利用限度額を引き上げる手続を行ったと考えられるが、当該書類が見つからない。行内ルールに反して誤廃棄している可能性が高い。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年6月24日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、内部ルールによって本来保管しておくべきだった書類を誤って廃棄してしまい、Aさんがいつどのような内容の変更手続を行ったかを特定できないこと、Aさんが高齢者であり、キャッシュカードを詐取されたことの過失の程度については一定の配慮の余地があること等を指摘した。</li> <li>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・ 2020年9月7日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第151号
申立ての概要	不十分な確認手続で預金者の許可なく解約された預金の原状回復請求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、B銀行に預金口座を保有していたところ、当社の元会計担当者Cが勝手に口座を解約して預金の払戻しを行っていたことが分かった。</li> <li>・ 本件口座は「A社 会計 C」の名義で作成されており、Cが退社した後も、名義変更は行っていなかった。</li> <li>・ 本件口座の解約時に、Cは通帳と印鑑のどちらも所持していない状況であるにもかかわらず、B銀行が当社に対する確認をしないまま解約に応じてしまった過失がある。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、本件口座の名義人であるCさんの求めに応じて解約、払戻しをしたものであり、過失はなく、払戻しは債権の準占有者に対する弁済として有効である。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【事情聴取前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、適格性審査実施中に、A社からあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、2020年8月26日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第1号
------	-------------

申立ての概要	金銭消費貸借契約に基づく債務不存在の確認
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行との間で締結した金銭消費貸借契約に基づく私の債務が存在しないことの確認を求める。</li> <li>・ 私は、新たな事業を始めるに当たってB銀行から融資を受けたが、当該事業は設備が完成せず稼働するに至らず、私にはB銀行からの債務のみが残ることとなった。</li> <li>・ 私は、B銀行から、本件金銭消費貸借契約及び銀行取引約定書について、十分な説明を受けていない。</li> <li>・ 私は、B銀行の審査能力も信用して、同行からの融資を受けられるのであれば新規事業が実現するものと考え、本件金銭消費貸借契約を締結し融資を受けたが、本件事業を興すことができなかつたのは、B銀行の融資審査等が不十分であったためである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから新規事業計画を実現させるために必要な資金の融資を受けたいとの意向を聴取し、本件金銭消費貸借契約を締結し、融資実行に至ったものである。</li> <li>・ 当行は、融資審査を適切に行っており、また、当行担当者は、Aさんに対し、本件金銭消費貸借契約の内容等について十分な説明を行い、その説明内容に問題はなかつたものと判断していることから、本件金銭消費貸借契約は有効に成立していると認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年8月19日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第4号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の良いところばかりを説明され購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、仕組預金、投資信託等を購入した経験があった。</li> <li>・ 本件商品購入の際に記入した申込書は、自身でチェック、署名をしたものだが、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、解約した場合のリスク等について説明を受けていないし、商品パンフレット等も受け取っていない。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、解約した場合のリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2020年8月21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第33号
申立ての概要	不十分な確認手続で名義人に許可なく振り込まれた預金の返還要求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行に、私が代表を務める法人の預金口座を保有していたところ、10年以上前に、会計担当者Cが私費に流用するためにインターネットバンキングを利用してC個人の預金口座に振込を繰り返し行っていたことが分かった。</li> <li>・ それまでの振込実績から、この振込は金額・件数ともに異常であることは、B銀行は認識でき、これらの不正な取引を通知しなかった過失がある。</li> <li>・ 全銀協の申し合わせである「預金等の不正な払戻しへの対応」に基づき補償することを求める。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行の規程上、本件はインターネットバンキングの不正利用に係る被害補償の要件を充足しておらず、また、免責事項に該当していることから、被害補償の対象とはならない。</li> <li>・ 本件は、解約済の預金口座における10年以上前の取引に関する補償申出であり、取引内容の確認が困難である。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件紛争の核心が、B銀行が、A社に対し、インターネットバンキングにおいて異常な取引が行われていることを通知する法的義務があったか、及びB銀行によるインターネットバンキングの不正利用による被害補償の要件を満たすかにあるが、これらの取引は本申立て時から10年以上前に行われたものでもあるため、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当する</li> </ul>

	と判断し、「適格性なし」として 2020 年8月 17 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	令和2年度(あ)第37号
申立ての概要	インターネットバンキングを通じて不正送金された預金の補償要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、B銀行との間でインターネットバンキングサービスを申し込んでいたが、利用実績はなかったものの、第三者に不正にアクセスされ、複数回にわたって、当社の預金口座から第三者の口座へ不正送金が行われた。</li> <li>・ ログインID・パスワード等は厳重に管理しており、第三者に漏えい等は行っていないことから、B銀行から流出した可能性がある。</li> <li>・ 当社は不正送金された被害額全額について補償するよう求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、不正アクセス・不正送金を防止するためのシステムを構築していることから、当行のセキュリティが脆弱だったとはいえない。</li> <li>・ A社が、当行が求めるセキュリティ対策を講じていなかったこともあり、当行は、被害額の一部を補てんする旨を通知している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件は不正送金による被害全額の補償を求める事案であるが、主要な争点である当該不正送金が行われるに至った経緯・原因について、あっせん手続で認定することが困難であり、その結果、B銀行の帰責事由の有無・程度を確定できないことに加え、法人向けインターネットバンキングサービスにおいて不正送金が発生した場合の補償については、各行の経営判断事項となることから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)及び同6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2020 年8月7日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第45号
申立ての概要	公益信託基金からの助成金の不正行為があった先への返還要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、B銀行が受託者を務める公益信託基金が助成した書籍に関し、その著者らが私の所有に係る写真を無断で使用する等、不正な行為があったことから、当該書籍の発行者又は著者に対して交付した助成金の返還を請求するか又はB銀行が同基金に対して助成金相当額を返還すること等を求める。</li> </ul>
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、当該公益信託基金の受託者を務めていたが、当該受託者として、A</li> </ul>

(B銀行)の見解	さんとの間では取引関係や法律関係は存在せず、当該公益信託基金が助成した書籍に関し、その著者らの不正行為についても当行が関知するものではないので、Aさんの請求は根拠のないものであり、請求には応じられない
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、本件について、本件公益信託基金が助成した書籍の著者らがAさんの所有に係る写真を利用した経緯、B銀行の同書籍の制作への関与の有無及びその程度等について、詳細な事実確認をすることが必要となるが、本紛争解決手続においてこれを行うことは著しく困難であることから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当する等と判断し、「適格性なし」として2020年9月4日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上