

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第3四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	2022年度(あ)第77号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債により生じた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"> ・ 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。 ・ 私は、B銀行はメインバンクではないが、住宅ローンの借入れや金融商品の購入をしている。 ・ 私は、B銀行で満期となった定期預金の運用相談をしたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められた。私はB銀行において本件商品と同種の金融商品を保有中であり、複数保有することはリスクであるので、B銀行担当者に大丈夫か確認したところ、為替レートの説明をされ、まずノックインすることはないなどと説明をされたことから、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の内容やリスクに関する説明を受けて理解していたし、本件商品がハイリスク商品であることも認識していた。 ・ 私は、本件商品を購入したことは自己責任であることは理解しているが、B銀行担当者のまずノックインすることはないという説明により、購入を後押しされたのであるから、B銀行にも本件商品を販売した責任があると思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、本件商品はまずノックインすることはないといった説明は一切していない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2023年7月

(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。

	<p>21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの本件商品のリスクの理解度について十分な確認を行っていたか疑問が残ることや、Aさんには住宅ローンの残債があることから、金融商品の購入金額を減額してはどうかとの提案等があっても良かったこと等を指摘した。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。 ・ 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。 ・ 2023年10月2日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2023年度(あ)第10号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に引き出された預金の損害の補償要求
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"> ・ 私は、B銀行に保有していた私名義の普通預金口座で、何者かにインターネットバンキング(IB)サービスを不正に利用され、送金されることにより預金を盗取されたことから、B銀行に対し当該被害損失額の補償を求める。 ・ 私は、出身国の検察官を名乗る人物Cから同国内にある銀行の私の銀行口座が他人に不正使用されている可能性があるため、日本国内の口座に集めるよう指示を受け、当時使用していなかったB銀行の本件口座のIB利用の申込みをするように指示を受けた。私はB銀行でIBの利用手続きを行った後、CへIBの手続きを行った旨を報告したが、ログインパスワードは聞かれなかった。 ・ 私はB銀行からのIB利用開始のための登録手続の案内を受けて、そのことをCに伝え、Cとオンラインシステムでつなぎながら、登録作業を行ったが、登録を完了することができなかった。後日、何者かによって登録が完了し、IBを利用して私のB銀行の口座から預金が不正に出金され、別の銀行の私の知らない人物の口座に送金されていた。登録手続を行った際に、私はCに対してB銀行の案内に記載されていた「確認パスワード」などを伝えてはいない。 ・ 私は、私の預金が不正に引き出されたことをB銀行に伝え対応を求めたが、口座解約手続のみ行われ、警察への被害届には10か月程度かかるなど、適切な対応を行ってもらえなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんが当行支店に来店して、10年以上使われなかった本件口座でIB利用を始めたいという申出があり、子供の生活費、授業料の引き落とし等のためであるという理由を受け、利用申込を受け付けた。 ・ 当行担当者は、Aさんが通帳の記帳をしたところ預金がすべて無くなっていることがわかったことから、警察に電話するように促した。通帳記帳後、AさんからIBのIDやパスワードを第三者に教えてしまったと話があった。 ・ その後Aさんは、第三者にIBのIDやパスワードを伝えていないとしているが、本件不正出金の経過を見ると、Aさんが犯人に伝えている蓋然性が極めて高いと言わざるを得ず、当行としては本件不正出金についてAさんに重過失ありと判

	断し、当行が定める補償要件に照らし、補償対象に該当しないと考えている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2023年8月24日及び10月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 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。

事案番号	2023年度(あ)第14号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債により生じた損失の補てん要求
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"> ・ 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。 ・ 私は以前、B銀行担当者に勧められて仕組債を購入したところ満期償還し利益を得たので、この満期償還金で同じ仕組債の購入を希望したところ、同じものはないと言われ、代わりに本件商品を勧められたので購入するに至った。その後、本件商品はロックインしてしまい多額の損失が発生した。 ・ 私はB銀行担当者の説明を聞き、本件商品は中途解約は出来ないが利息が付き、ロックインしてもその損失は利息で相殺できる程度であると理解していた。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品の詳しい説明はされていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、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。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定方法により、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。 ・ 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。 ・ もっとも、当行担当者は、Aさんの財産状況に関する確認がやや丁寧さに欠けていた点が見受けられた可能性はある。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2023年9月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資意向は預金商品がメインであり、本件商品をAさんに提案すること自体が適切であるかどうかを慎重に判断すべきであったこと、本件商品の提案に際し、Aさんがリスクを現実のものとして理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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

	<p>あっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2023年12月28日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2023年度(あ)第31号
申立ての概要	不適切な方法で契約させられたアパートローンに係る担保物件の競売申立て取下げ等の要求
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"> ・ 私は、B銀行から不動産関連投資の目的で本件融資を含む複数の融資を受けていたところ、本件外融資については、B銀行における他の債務者との間において類似の融資契約が問題となる中、本件融資について返済が滞ることになり、B銀行に対して、本件融資に係る担保物件の任意売却等による対応を求めたが、B銀行は応じず、当該担保物件の競売手続を申し立てた。 ・ しかしながら、本件融資は、本件外融資同様に、当該担保物件の評価が適正価格と乖離した過大な融資が行われており、問題のある融資であることから、当該競売申立の取下げを求める。 ・ 加えて、本件競売手続は進行中であることから、当該担保物件のうち、すでに競売手続終了後配当がなされている物件関係の融資については、B銀行の本件融資に係る説明義務違反等による不法行為に基づく損害賠償を求め、現在競売手続中の物件については、B銀行との間で解決完済済みとなっている本件外融資と同様の対応を求めるとともに、これらの請求による解決が困難な場合でも本件融資契約の条件変更、返済条件の変更を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんに対する本件融資は、延滞状況が継続している中、本件外融資の解決までの間は失期等の対応をしていなかったが、本件外融資が完済解決となり、改めて返済について交渉したところ、不調であったため、失期させうえて、本件融資に係る担保物件の競売申立てに至ったものであり、すでに落札された物件もあるなど、当該競売申立てを取り下げることができない。 ・ 当行は、本件融資に係る契約締結に当たって、適切に融資審査を実施しており、また、Aさんに対し、当該契約内容を説明しており、本件融資に問題はなかったと認識している。 ・ Aさんは本件融資の返済停止後も今回競売手続の対象となっている担保物件から賃料収入を得ており、当該収入額をもって、競売手続後の本件融資の残債務も返済できると考えられ、返済条件の変更等に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2023年11月29日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 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。
--	-----

事案番号	2023年度(あ)第37号
申立ての概要	十分な説明のないまま遅延損害金が加算された求償債権に係る担保物件の競売申立ての取下げ等の要求
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"> ・ 私は所有する土地建物を担保として金融機関から融資を受けたが、分割弁済債務について期限の利益を喪失し、当該融資に係る保証債務を保証会社が履行した後に、保証会社に対して求償権を代位弁済したB銀行との間で、以後の弁済方法について口頭で合意した。それ以来、私は弁済を続けてきたが、今般、B銀行が求償権等を被担保債権とする担保不動産の競売申立てを行ったため、遅延損害金が加算されていることを初めて認識した。競売申立ての取下げを求めて交渉を行ったが、B銀行が応じなかったため、裁判所に対し、連帯保証人の配偶者ととも本件競売開始決定に対する執行異議を申し立てたが、却下された。 ・ 私は、B銀行から遅延損害金が加算されることの説明を受けていれば、所有不動産を任意売却すること等によって債務を清算することを検討できたが、B銀行が説明を怠ったためそのような検討の機会を失った。私は、B銀行に対し、本件競売申立てを取り下げた上で、今後の返済金額について協議するよう求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんらの担保不動産競売開始決定に対する異議申立ては、裁判所により却下されており、Aさんらと当行の間の本件に係る紛争は既に結論が出ている。 ・ 当行は、担保不動産競売の申立てに至るまでに、Aさんらと担保不動産の売却や債権譲渡等の解決に向けた話を継続的に行っていたが、Aさんに担保不動産を売却する等して債務を清算する意向は全くなかったためであり、既に裁判所の判断が示された件について紛争を蒸し返すものである。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、AさんらがB銀行に対して、担保不動産競売開始決定申立事件の取下げ及びB銀行が取得した被担保債権たる求償権に係る分割弁済の協議を求めるものであるところ、B銀行による担保不動産競売申立てがされて同開始決定がされたばかりか、Aさんらによる同開始決定に対する執行異議申立事件につき却下決定がされている等の客観的事実関係に鑑み、本件申立ては、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項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と認められる場合)に該当するものと判断し、「適格性なし」として2023年10月17日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023年度(あ)第39号
申立ての概要	インターネット・バンキングで不正に引き出された預金に係る損害の補償要求

申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行に開設していたインターネット・バンキング(IB)口座から不正に預金が引き出されていることにメールで気づき、B銀行に連絡するとともに、警察署に被害届を提出した。 ・ また、私は、今回の不正出金を契機として、過去にも不正出金をされていたことに気づいたので、過去の不正出金分についても補償を求めた。 ・ 後日、B銀行からは補償しないと言われ、その理由や調査結果も教えてもらえなかった。B銀行に対して不正に出金された預金相当額の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんが不正出金されたと主張する各送金について、AさんのIB口座に登録されているメールアドレス宛にワンタイムパスワード及び振込み受付完了メールが送信されていること、各送金が同一IPアドレスで行われていることを確認しており、全くの第三者による不正利用の発生は起こりえないと判断せざるを得ないものであった。 ・ 当行は、補償しないことを内容とする審査結果をAさんに通知した際、その理由についてもAさんに説明している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、何者かによりAさんのIB口座から不正送金が行われたことから、当該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や原因については詳細な事実確認が必要となるが、提出された資料や事情聴取等によって紛争の核心となる諸事実の確認をすることは、著しく困難であり、本件申立ては、業務規程 27 条(紛争解決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等、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2023 年 10 月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023年度(あ)第41号
申立ての概要	住宅設備の未納入による住宅ローンの一部弁済の拒否
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"> ・ 私は、住宅リフォーム会社Cから、蓄電池の購入を勧められ、その購入代金の借入れおよび既存の住宅ローンの借換えについてB銀行を紹介され、B銀行との間で本件ローン契約を締結して融資を受け、C社へ蓄電池の購入代金を支払ったが、C社が着工日を過ぎても蓄電池を引き渡さず、また、設置工事に着手せず、その後も蓄電池の引き渡しおよび設置工事が実施される見込みがないことから、蓄電池の購入請負契約を解除したので、本件ローン契約のうち、蓄電池に係る部分の借入金額について弁済を拒みたい。 ・ 本件ローン契約は、割賦販売法 2 条 4 項の「個別信用購入あっせん」に該当することから、蓄電池に係る部分の金額については支払いを拒絶する。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件ローン契約については、当行とC社との間に密接牽連性が認められないことから、Aさんが主張する割賦販売法2条4項の「個別信用購入あっせん」には該当しないため、蓄電池購入請負契約に係る部分の支払いを拒絶するとの主張は受け入れられない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件ローン契約が割賦販売法2条4項の「個別信用購入あっせん」に該当するかを検討するためには、本件ローン契約において、C社からの蓄電池の引渡しが生じたこと、本件ローン契約の成立ないし融資実行の条件とされていたことを伺わせる事情、本件ローン契約と蓄電池の購入に係る契約との密接牽連性を基礎づける事情を含む本件ローン契約の締結経緯に係る個別具体的な事実関係を総合的に考慮し、法的評価を行う必要があるが、紛争解決手続においてこのような法的評価の前提となる総合的な事実関係の確認を行うことは困難であり、本件申立ては、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程27条(紛争解決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等、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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として2023年10月30日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023年度(あ)第46号
申立ての概要	住宅ローン契約に伴い不適切な対応により契約させられた連帯保証の解除請求
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"> ・ 私はB銀行に対し、私の元配偶者Cの住宅ローン債務に関わる私との連帯保証契約の解除を求める。 ・ CがB銀行へ住宅ローンを申し込むに当たって、私を所得合算者兼連帯保証人としていたが、B銀行担当者は、本件連帯保証に関し適切な説明を行わないまま、私に対して連帯保証人欄への署名、押印を要求した。 ・ 私はCとは婚姻関係を解消しており、本件住宅ローンに係る不動産はC単独名義で所有されているものであって、私は本件不動産を含め財産分与を受けていないことから、本件連帯保証を解除するようB銀行に要請しているが応じてくれない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件連帯保証の契約にあたり、保証内容を説明し、Aさんは理解したうえで署名、押印をしている。 ・ 現状Cさんの返済資力が不足している中で、AさんとCさんが離婚していることはAさんの連帯保証人からの脱退を認めるか否かとは関係のないものであって、脱退を認めることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、Aさんの元配偶者のCさんが、B銀行と締結した住宅ローン契約について、Aさんが本件契約における所得合算者兼連帯保証

	<p>人となっているところ、B銀行が当該連帯保証を外すことに同意するかどうかは、加入銀行の取引方針に関する事項であるから、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項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と認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2023 年 11 月 22 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	2023 年度(あ)第 50 号
申立ての概要	不動産担保ローンの金利過払い分の返還請求
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"> ・ 私は、B銀行から不動産担保ローンを借り入れたが、本件ローン契約は、金利が法令等の定める上限金利を超えていることから、B銀行に対し、金利過払い分について返還を求める。 ・ 私は、B銀行に対し、本件ローン契約の金利が法令等の定める上限金利を超えていることを指摘したが、B銀行から書面による回答が無いことから、本件ローンの弁済を保留したところ、本件ローン契約に係る期限の利益を喪失したとの通知を受けた。 ・ 本件ローン契約では、保証会社(C社)が保証人となっており、C社が保証債務を履行したのち、C社からも期限の利益喪失に関する通知を受けて、私はC社に対しても、本件ローン契約の金利に係る法令違反を伝えたが、C社は裁判所に担保不動産競売手続の申立てをし、裁判所から同開始決定を受けている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、本件ローン契約の金利が利息制限法の規定における上限金利を超えていると主張しているが、本件ローン契約に定める金利について、融資事務取扱手数料や保証委託事務手数料を加味しても法令の定める上限金利を下回っており、法令違反はないことから、当行はAさんの主張には応じられない。 ・ 当行は、C社が保証委託に基づく保証債務を履行して弁済をしたことにより、本件ローン契約に基づく債務の完済を受けたことから、Aさんとの間に契約関係はない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんとの間で本件ローン契約に基づく債務に係る保証委託契約を締結したC社がB銀行に対して保証債務の履行として一括弁済したこと、C社による担保不動産競売開始決定の申立てがされて同開始決定がされていること等の客観的事実関係に鑑み、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程27条(紛争解決手続を行わない場合)の1項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と認められる場合)に該当するも

	のと判断し、「適格性なし」として2023年12月15日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	2023年度(あ)第52号
申立ての概要	キャッシュカードにより不正に引き出された預金の補てん要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、駅で寝てしまった際に、何者かによって鞆ごとB銀行のキャッシュカードを盗まれ、ATMにおいて預金を不正に引き出されたことから、B銀行に対し被害額の補償を求める。 私は、明け方頃にB銀行のキャッシュカードがなくなっていることに気付き、同日早朝に交番に紛失届を提出した後、仕事に向かい、同日夜に帰宅後、自宅でネットバンキングを利用して口座を確認したところ、明け方頃と早朝の2回にわたり不正出金されていることを認識したため、翌日朝にB銀行に被害通報した。 B銀行は、明け方頃の不正出金分は一部補償してくれたが、早朝の不正出金分は私からB銀行への速やかな通知がなかったとして補償に応じなかった。 私は、明け方頃に鞆がないことに気付いたタイミングでは、B銀行のキャッシュカードを紛失したのか盗難されたのかの判別はできておらず、ネットバンキングで口座を確認したことで盗難に気づき、翌日、B銀行に被害通報をしているから、早朝の不正出金分も補償の対象になると考える。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(預金者保護法)5条1項1号は、真正カードを利用した不正払戻しに関して、当該真正カードが盗取されたと認められた後、速やかに、当該金融機関に対し通知を行った場合に補てんを求めることができると規定されているところ、Aさんは、丸1日以上経過後に当行に通知を行っており、Aさんが速やかな通知を行っていないことから、当行は、預金者保護法の補償要件を充足しないと判断した。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、AさんはB銀行のキャッシュカードの紛失に気付いてからB銀行に被害通報するまで丸1日以上が経過しているところ、このような場合にどの範囲で補償対象とするかについては、補償請求の要件の1つとして預金者保護法5条1項1号に定められている要件の解釈に係るB銀行の判断によるものであり、B銀行の経営方針に関わる事項といえることができるから、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程27条(紛争解決手続を行わない場合)の1項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2023年12月11日付けであっせん手続を終了した。

以上