

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023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	2022年度(あ)第52号
申立ての概要	インターネット・バンキングによる外国送金サービスの夜間週末における外貨為替レートの上乗せ分の返還請求
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、海外の商品仕入代金の支払いに当たって、B銀行のインターネット・バンキング(IB)による海外送金サービスを利用していたが、本件サービスでは夜間及び週末の海外送金には割増レートが適用される場所、B銀行から事前の説明がなかったため、割増レートによる取引であることを認識しないまま割増分を支払っていた。</li> <li>・ 割増レートが適用されることがわかっていれば、割増となる時間を避けて送金を依頼することができたのであるから、当社が支払った割増分の返還を求める。</li> <li>・ B銀行のウェブサイト画面上、本件サービスの割増レートに関する表示があるものの、利用者が容易に認識しえない状態であり、また、本件サービスの取扱説明書などの資料には具体的な割増レートに関する記載がなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行では、本件サービスの商品概要説明書や取扱説明書において、割増レートについて説明しているほか、ウェブサイト上のFAQにおいて表示している。</li> <li>・ 当行のIBにおいて本件サービスにより取引を行う場合は、取引実行時の送金レートが画面上表示され、顧客はその送金レートを確認したうえで送金依頼の実行をする仕組みになっており、A社も確認のうえ取引を行ったものと認識している。</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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年5月18日、A社と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、本件サービスにおいて、夜間や週末の取引で割増レートが適用される点は、顧客にとって不利な取引条件といえるため、ウェブサイトの画面構成、注意喚起方法等について、顧客によりわかりやすく当該為替レートに係る情報が伝わるよう画面上の表示等に改善の余地があることを指摘した。</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>・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がA社に対して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社と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>・ 2023年8月3日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

<b>事案番号</b>	2022年度(あ)第60号
<b>申立ての概要</b>	適切に執行されなかったM&Aアドバイザリー契約の手数料返還請求等
<b>申立人の属性</b>	法人
<b>申立人(A社)の申立内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、B銀行から他社(C社)の買収の提案を受け、B銀行とM&amp;Aアドバイザリー契約を締結し、C社の買収を進めることとした。</li> <li>・ 当社は、他社の買収等を行うことは初めての経験であったが、B銀行を通じてC社とやり取りをして情報収集等を行い、また、メインバンクであったB銀行からの提案であったため、C社に対するデューデリジェンスを実施しないで買収するに至った。</li> <li>・ その後、C社について複数の問題点が発覚し、当社は、その対応に追われることとなった。これは、C社側の問題であることは承知しているが、B銀行担当者が本件契約に基づき、当社が必要とするC社に関する資料や情報をつまびらかに提供する等してくれていれば回避できた問題である。</li> <li>・ B銀行が本件契約に基づいて適切な対応をしていないため、当社は、本件契約時に支払った手数料の返還を求める。</li> <li>・ また、C社の買収におけるB銀行の一連の対応により、信頼関係が失われたので、当社は、B銀行の取引関係を清算することとした。このため、B銀行で購入したファンドラップの解約により発生した損失の補てんや、私募債を発行したことによる手数料の返還、信用保証協会の保証付き融資を繰上返済したことによる保証料の返還等を求める。</li> </ul>
<b>相手方銀行(B銀行)の見解</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、A社の希望に沿うC社の買収事案が出たことからA社に提案したところ、A社が買収の意向を示した。そのため、当行は、A社に対して、A社とC社の双方仲介を前提とした手数料をA社に負担してもらうことを説明し、本件契約を締結した。また、当行では、本件契約に基づき、A社とC社の間に立って質問事項のやり取り等をしたり面談調整をしたりするなど、双方の当事者が満足いくように対応したという認識である。</li> <li>・ 当行は、A社がC社に対してデューデリジェンスを実施するものと考えていた。買収の際にデューデリジェンスを実施するかどうかは各法人の判断事項である。</li> <li>・ 買収後に発生した問題は、当事者同士で解決されるべきことであり、当行としては一切関知しないとの立場である。</li> <li>・ A社によるファンドラップの購入は、当行担当者がA社の意向を確認し、商品説明をしたうえで販売をしている。また、私募債の発行や信用保証協会の保証</li> </ul>

	付き融資等は、A社の資金繰り等を勘案して提案したものであり、いずれも問題はないと考えている。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年4月21日、A社と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社によるC社の買収に関して、B銀行担当者は、本件契約に基づいて履行していることは認められるものの、A社は、グループ企業以外の法人との合併は初めての取引であり、より適切なアドバイスや配慮があっても良かったのではないかと、また、その他の各種取引に関してもA社の資金ニーズの把握や説明に対する理解の確認が十分でな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社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社と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>・ 2023年7月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第66号
申立ての概要	適切に執行されなかったM&Aアドバイザー契約の手数料返還請求等
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>・ 私は、経営するC社の売却をメインバンクであるB銀行に相談したところ、D社を紹介され、D社への売却の話を進めることとしたいと思い、私とC社とB銀行との間でM&amp;Aアドバイザー契約を締結したが、B銀行のD社への情報提供不足によりM&amp;Aが不成立になったため、本契約にかかる手数料の返還を求める。</li> <li>・ 私がC社の売却の話を進めるためにB銀行担当者と交渉をする際、C社と取引のあるB銀行支店長も同席していた。</li> <li>・ B銀行支店長は、C社のM&amp;A成立を前提として、私の所有する土地に賃貸物件を建設する提案を施工会社の社員を帯同して提案する等してきたり、私がD社と基本合意書を締結する際も、「D社はC社を買収すると言っている」と言ってきたりしたので、私は、M&amp;Aが成立するものと期待していた。</li> <li>・ 私とD社との基本合意書締結後、D社から、C社へのデューデリジェンスの結果、C社と取引先との取引に係る法的問題点の可能性を指摘されたため、D社に対して直接説明する機会を設けてもらうようB銀行担当者に依頼したが実現に至らずM&amp;Aの成立に至らなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行に対してC社の情報を積極的に提供していたし、D社からの指摘事項に対してB銀行がC社の取引実態を丁寧に説明してくれていれば、M&amp;Aは成立していたと思う。私は、本件契約に基づきB銀行に支払った手数料の返還を求める。</li> </ul>

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、D社がC社の買収に興味を持ったことから、Aさんに売却先として提案したところ、Aさんが売却の意向を示した。そのため、当行は、Aさんと本件契約を締結し、Aさんの意向により、AさんとD社との基本合意書締結後に手数料の支払いを受けた。</li> <li>・ D社によるC社へのデューデリジェンスに基づく指摘事項に関して、当行担当者は、AさんからD社と直接面談をしたいとの申し出があることをD社に伝えたが、D社からは、C社におけるリーガルチェックが先決であると言われ実現しなかった。</li> <li>・ 当行は、D社からの指摘事項について、Aさんから提供されていた情報や資料からは認識しえなかったし、法律等の専門的見地からの助言をしないことは、本件契約書に明記されている。</li> <li>・ M&amp;Aは、買収先や売却先を探すことが最も主要な任務であり、当行は、本件契約に基づいて実施すべきことは尽くしているため、手数料の返還には応じられない。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立て受理→あっせん案受諾後に申立て取下げ】</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、2023年5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、B銀行に対して、Aさんが本件契約を締結するメリットや本件契約に基づくB銀行の主な役割等の説明が丁寧に行われていたのか疑問が残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さんに解決金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銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、和解契約書の内容に納得できないことを理由に、Aさんからあっせん委員会に対し、申立て取下書が提出されたことから、2023年8月24日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>2022年度(あ)第80号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>クレジットカードについて不十分な説明によりリボルビング払いで契約させられ支払った手数料の補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で申込み、契約したクレジットカードについて、リボルビング払い(本件サービス)の申込みをしたが、私は本件サービスが必要ではなかったにもかかわらず、B銀行担当者から本件サービスのしくみや当該サービスには高利率による手数料がかかることなどを説明されず、理解できないまま申込みをしてしまったことから、本件サービスにより発生し支払った手数料の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、クレジットカード利用に伴う支払に関し、毎月の支払額を一定にしたいという意向もなかったし、B銀行担当者からそのような意向を聞かれた記憶もな</li> </ul>

	い。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんは、クレジットカードに付帯する保険サービスなどに興味を示し、本件カードの利用を申込み、その際、支払方法として本件サービスを選択した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、当行ルールにしたがって、パンフレットに沿って、毎月の支払額が一定額に抑えられるなどの本件サービスのメリットと、手数料等がかかるなどのデメリットも含めて説明し、Aさんは自ら本件サービスの利用を選択している。</li> <li>・ もっとも、Aさんに、これまでのクレジットカードの利用状況、毎月定額支払のニーズ、本件カードの毎月の使用頻度、返済計画などについては聞いていなかった模様であり、こうした点についてもう少し丁寧に対応していれば、本件紛争は生じなかったと考えている。</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、2023年6月16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、Aさんの収入や資産状況などを考えると本件サービスの必要性があったか疑問であり、勧誘に合理性があったのか疑問が残ること、本件サービスは、高齢で、金融知識に詳しくないAさんにとって分かりにくいものであり、本件サービスの説明が十分であったか疑問が残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さんに対して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>・ 2023年8月31日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	2022年度(あ)第87号
申立ての概要	支払期日を経過した所在不明株主の株式売却代金の支払要求
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>・ 私の亡両親が保有していたC社株式について、所在不明株主の株式売却制度の対象となり、C社の株主名簿管理人業務を行うB銀行に対し売却代金請求書を提出したところ、B銀行から支払最終期日を経過しており支払いできないとの回答であったが、B銀行から支払期限について適切な情報提供があれば支払を受けられたのであり、C社株式の売却代金の支払いを求める。</li> <li>・ 私は、D法人からC社株式が所在不明株主の株式売却制度の対象となったとの通知を受け、B銀行に必要書類を郵送することで、C社株式の売却代金を取得できる旨の説明を受けたが、D法人から通知されたB銀行発行の書類には当該売却代金の支払期限などの記載が無かった。</li> <li>・ 私は、支払期限について認識していなかったため、支払請求手続をしばらく行わなかったが、実際にB銀行に対して支払請求をしたときには、支払請求期限を徒過しており、支払を受けられなかった。</li> </ul>



相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんの亡両親が保有していたC社株式については、所在不明株式として株式売却制度の対象となったが、当該売却代金請求権の消滅時効は10年とされており、Aさんから支払請求があったときには、すでに時効期間を経過し、請求権は消滅していたので、支払に応じることはできない。</li> <li>・ 当行は、Aさんに対して、当該売却代金の請求期限について説明義務を負っていない。</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、2023年7月28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	2023年度(あ)第9号
申立ての概要	説明不十分で要求された融資契約に係る債権譲渡担保設定の取扱手数料の返還要求
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>・ 私は、B銀行よりクリニック開業資金等の融資を受け、本件融資に関連して、診療報酬債権に譲渡担保を設定され、当該担保に係る取扱手数料(ABL取扱手数料)を支払うこととなったが、当該担保設定の取扱手数料については一切説明をうけていないことから、当該手数料全額の返還を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、そもそも診療報酬債権に担保設定がされることやABL取扱手数料が発生することに関して具体的な説明を受けておらず、ABLの仕組みについても理解できるような説明を受けていない。</li> <li>・ 私は、融資条件を含む開業支援をC税理士に業務委託しており、B銀行担当者から「C税理士には説明済みである」との説明を受けていたが、C税理士は、融資条件についてB銀行から説明を受けたものの、生命保険の質権設定及び不動産担保取得のみであると認識しており、ABLについては一切説明を受けていなかった。</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、C税理士に融資条件の骨子を説明し、後日、Aさんには融資条件の説明に加えて、ABLの設定及びABL取扱手数料について具体的に説明している。</li> <li>・ ABL設定を含め本件融資実行に必要な契約書類は、Aさんに確認してもらった上で、Aさん自身が全て署名及び押印しており、AさんはABL設定及びABL取扱手数料に関し十分認識していたと理解している。</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、2023年9月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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	2023年度(あ)第24号
申立ての概要	不正に引き出された預金に係る損害の補償請求
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>・ 私は、いわゆるサポート詐欺に遭い、私がB銀行に保有する預金口座から多額 の預金が引き出されてしまったが、これはB銀行のシステムの脆弱性に起因 することから、引き出された預金の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、パソコン操作中にウィルスに感染したとの警告音が鳴り、ヘルプデスク に電話するようにとの表示が出たため、それに従い電話したところ、復旧費用を 複数回に分けて振り込むよう指示されたので、B銀行のインターネット・バンキン グを操作した。</li> <li>・ 操作後、口座残高画面を見たら多額の預金が減額されていたので相手を問い 詰めたところ電話を切られたので、すぐに警察に通報した。</li> <li>・ 私は、多額の預金を引き出して振り込みをするインターネット・バンキングの操 作等はしておらず、B銀行のインターネット・バンキングの振込操作におけるシス テムの脆弱性に問題があると考える。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんの申立てはいわゆる特殊詐欺の一類型として、Aさんが犯行グループ に騙されてワンタイムパスワード等を入力し、かかるAさんの行為に起因して本 件振込等がなされたものであり、当行の規定においては、本件振込はAさん自 身が責任を負うこととなっており、当行が責任を負うことはない。</li> <li>・ 当行は、特殊詐欺の事案について、当行ホームページやSNS等において注 意喚起を行っていたにもかかわらず、Aさんは第三者が画面操作をしていること を認識しつつ、安易に第三者に指示されるがままログイン情報やワンタイムパス ワードを伝達ないし入力したものであるから、当行が責任を負うことはない。</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、本件について、B銀行のインターネット・バンキング・シス テムにおけるセキュリティの脆弱性の有無等に関する事実を認定することが必 要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であることか 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、証拠書類等及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8月4日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2023年度(あ)第28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	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社のB銀行のインターネット・バンキング・システムに何者かが不正にログインし、B銀行に開設していた当社の預金口座にアクセスされ、複数回にわたり不正送金により預金を引き出されてしまったところ、B銀行は同行の補償規定に基づき補償できないとしているが、当該規定内容は適切に顧客に告知されていないことなどから、本件口座に係る不正出金による被害額等の補償を求める。</li> <li>・ B銀行は不正出金に係る補償に関する規定では、「IP制限サービス」及び「ログイン制限サービス」の利用を補償の要件としているが、当社はこのことを認識しておらず、当該サービスの利用をしていなかった。当該要件が設けられた際の規定の改正に当たって、B銀行は適切に告知していなかったことから、補償規定の改正は有効ではなく、本件不正出金の補償に関しては適用されないと考える。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、A社代表者Cさんから、本件口座にログインできない旨の連絡を受けたことから、直ちに、本件送金の被仕向銀行に対し、不正送金の疑いがある旨を連絡している。</li> <li>・ 当行は不正出金に係る補償に関する規定では、「IP制限サービス」及び「ログイン制限サービス」の利用を補償の要件としているが、当該要件に係る補償規定の改正については、本件口座開設時にA社が同意している規定に基づく告知方法によって告知しており、当該改正は有効である。また、A社が当該サービスの利用をしていなかったことのみをもって、直ちに、補償を行わない旨の結論を出したのではなく、あくまで、各種情報を総合的に判断したものである。</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、本件は、当該不正送金が行われるに至った原因・経緯や、これに関する当事者双方の帰責事由の有無・程度など、紛争の核心となる事実については、あっせん手続の性質上、詳細な証拠調べの手続ができず、事実の確認をすることが著しく困難であり、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 9 月 4 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2023年度(あ)第29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	法人
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社は、B銀行に開設していた当社のインターネット・バンキング(IB)口座から多額の資金が引き出されていることに気づき、すぐにB銀行に連絡するとともに、B銀行の指示に従い警察署に被害届を提出した。</li> <li>・ 私は、B銀行からIB口座の利用状況やトークンについて確認され、後日、本件不正引出は当社の故意または重過失に起因するという理由で補償しないと言わ</li> </ul>



	れたが、当社には故意または重過失はなく、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"> <li>・ 当行は、A社代表者Cさんに対し、IB口座開設時の状況やIB口座ログイン時に使用した端末の基本ソフトウェアの更新状況等を確認したほか、トークンがトークンアプリに切替登録されていることの認識の有無等を確認し、IB口座のログイン情報等を確認したところ、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。</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、本件の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 9 月 26 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	2023年度(あ)第32号
申立ての概要	交付不明のキャッシュカードの再発行請求
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>・ 私は、B銀行のキャッシュカードについてサービス変更後の新カードの交付を受けていないことから、B銀行の費用負担により再発行を求めるとともに、B銀行から不適切な対応を受けたことからその説明と謝罪、さらに新たなサービスによる新カード発行開始以降のB銀行及び新カード郵送に係る郵便局の作業内容を書面により提出することを求める。</li> <li>・ 私は、長年使っていなかったB銀行の預金口座のキャッシュカードをATMで利用しようとしたが、使えなかったため、B銀行に問い合わせたところ、2002年12月頃に新たなキャッシュカードが発行されており、すでに新カードが発行されていることから、私が所持していたカードは利用できない旨の説明を受けた。</li> <li>・ 私は新カードの発行を受けていないことを伝えたところ、B銀行によれば、改めて新カードの発行を受けるためには、有料で紛失再発行の手続きが必要となるとのことであった。しかし、私は、新カードの交付を受けていないので、紛失してもいない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんが、2002年11月ごろに当時提供していたサービスを申し込まれたことから、同年12月頃に新たなキャッシュカードを配達記録郵便で送付している。20年以上前の送付であり、配達記録は残っていないが、新カードが受け取られずにB銀行に還付された場合には、システムに当該カードに対するカード廃止登録が行われることになるところ、本件ではカード廃止登録が行われて</li> </ul>

	<p>いない。したがって、Aさんは、新カードを受け取られたものと認識しているので、交付を受けていないことを認めることはできないし、当行の費用負担による再発行にも応じられない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行に、Aさんが求めるような説明や謝罪をしたり、書面を提出したりする義務はなく、本件に係る一連の対応に不備があったとは考えられないことから、いずれの請求にも応じられない。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、B銀行が 2002 年 12 月頃に新カードを発行したか否か、郵送された新カードをAさんが受領したか否かなど、新カード発行当時の事実関係を確認することは著しく困難と考えられることから、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)に該当し、また、Aさんが、B銀行に対し、謝罪や説明を求めるような申立ては、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないというべきであることから、同条 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 9 月 25 日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以 上