

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 年度第 1 四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 42 号
申立ての概要	対応不十分で特約付団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローン
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行との間で行った住宅ローン手続において、加入する団体信用生命保険に関してB銀行担当者から誤った説明を受けたことにより、私が本来加入を希望していた疾病保障特約付の団信を選択することができなかったことが判明したので、疾病保障特約付の団信が適用された場合と同等の補償を求める。 ・ 私は、本件ローンの借入れをする際に、疾病保障特約付の団信への加入申込を希望する旨をB銀行担当者に伝えるとともに、疾病保障特約付の団信の保障対象となる具体的な病気の範囲や内容について何度も確認したところ、説明用パンフレットに記載がないので保障対象外であるとの説明を受けたため、別の種類の団信の申込みを行った。 ・ その後、私は病気を発症したので保障の申請をしたところ、B銀行担当者が疾病保障特約付の団信について誤った説明を行っていたことが判明した。 ・ 私は当初、B銀行担当者から正しい説明を受けていれば疾病保障特約付の団信に加入していたはずであるし、私の病気についても保障されていたはずである。 ・ また、私が団信を選択する際に、B銀行担当者から受けた金利の計算方法の説明も誤っており、事実と異なる金額を提示されたことにより適切な選択をすることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんを主債務者として本件ローンの借入申込み及び団信への加入申込みを受付けた。 ・ 当行担当者がAさんから、疾病保障特約付の団信の保障対象となる具体的な病気の範囲や内容について質問を受けたのは事実だが、保障対象外と伝えた事実はなく、各種の団信についてそれぞれの特徴を比較して説明しており、Aさんが自身の意向に沿って団信を選択した。 ・ また、当行は各種の団信におけるそれぞれの金利の計算については、行内ルールに基づき専用端末で計算していることから、誤った金額を提示することは考えられない。

(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。

あっせん 手続の結果	【申立て受理→あっせん打ち切り】 ・ 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、2025 年 12 月 11 日及び 2026 年4月 23 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	2025 年度(あ)第 44 号
申立ての概要	不正に利用されたデビットカードの補償請求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、飲酒後、電車内で寝てしまった際に、何者かによって財布を盗まれ、デビットカードを不正利用されたことから、B銀行に対し被害額全額の補償を求める。 ・ 私は、B銀行から本件カードが不正利用されたため同カードの利用を停止した旨の連絡を受け、警察署に遺失物届を提出し、B銀行に補償申請をしたが、B銀行は私に重過失があるとの理由で補償に応じない。 ・ B銀行以外の金融機関のカードの不正利用について、補償してくれた金融機関もあり、B銀行の判断に納得できない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんは、当行が定める規定及び補償規定に同意のうえ本件カードの申込みをしており、その利用についてもこれらの規定が適用されるところ、当行はAさんにヒアリングを実施し、補償審査をした結果、補償しないこととした。 ・ しかしながら、昨今の不正利用の状況に鑑み、本件については、キャッシュカードの不正利用に準じた補償対応をする。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ 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、2026 年2月 18 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、Aさんに対し、Aさんが電車で居眠りをしたことは本人も認めており、本件カードが盗まれてしまうかもしれない状況に身を置いたことには一定の過失が認められることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行が補償に応じる姿勢を見せていること等から、B銀行がAさんに被害額の一部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。 ・ 2026 年5月 14 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 62 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	・ 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。

	・ 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、詐欺の犯人と思われる人物の話に乗ってしまい、遠隔操作ソフトをダウンロードさせられ、預金の不正流出の恐れがあるとして、言葉巧みにB銀行の口座情報を聞き出されてしまい、私のB銀行の預金がC銀行の第三者名義の口座宛に無断で送金されてしまった。 ・ 私は警察に届け出るとともに、B銀行に被害状況を詳細に説明したところ、私が犯人と思われる人物に誘導されて口座情報等を伝えた点に重過失があるという理由で補償してもらえなかったが、私は自ら口座情報等を入力したわけではないので、B銀行は補償すべきである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 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。 ・ 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ままに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。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、悪意のある第三者がインターネットを通じて、サポート詐欺と呼ばれるような方法でAさんを欺罔して不正送金が行われた事情がうかがわれるが、本件問題の解決のためには、当該不正送金の被害を受けるに至った経緯や、B銀行において構築している不正検知の仕組みの実効性等についての詳細な事実確認が必要となることから、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等、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 2026 年4月 20 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 67 号
申立ての概要	不正な口座開設により発生した被害の全額補償要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、第三者(C)がB銀行に私名義の預金口座を不正に開設し、私の所有する不動産が不正に売買されその代金が同口座に入金された後に盗取された。本件口座が不正に開設されなければ、発生しなかった損害であるから、B銀行に損害の補償を求める。 ・ B銀行は、Cによる私名義の預金口座開設時に、犯罪収益移転防止法の本人確認義務を怠り、組織犯罪処罰法に定める犯罪収益等隠匿に関与した。

相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、本件口座開設時、当時の当行の規定に基づき適正な本人確認義務を履行している。 ・ また、Aさんは本件口座開設から間もなく、本件口座に関する自筆の口座振替依頼書を当行に提出する等しており、Aさんは本件口座の存在を認識していた。 ・ Aさんが主張する損害賠償は、Cさんを含む第三者との間で生じた事象に起因するものであり、当行が賠償責任を負う理由はない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、Aさんが主張する不動産売買の事実経過や本件口座に送金された金員の費消に至る事実経過のほか、Cさんの認識など詳細な事実確認が必要となるが、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、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 2026 年4月6日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 74 号
申立ての概要	不適切な対応で口座解約および払戻しがされた預金口座の回復請求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん) の 申 出 内 容	・ B銀行にある私の姉C名義の預金口座が、私の妹Dらにより解約されたため、解約前の状況に回復することを求める。 ・ B銀行にあるC名義の預金口座をDらが解約した当時、CはB銀行には行っておらず、B銀行はCの本人確認および意思確認を行わずに解約手続を行った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行のCさん名義の預金口座の解約手続は適切になされたと認識している。 ・ 当行は、Cさん名義の口座解約に応じた理由についてAさんから質問を受けたが、第三者の取引に関する事項であり、詳細の回答はできない旨をAさんに回答している。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、Cさん名義の預金口座の払戻し請求がCさん本人の真意であったか否かを確認したり判断することは著しく困難であることから、本件は、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)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 2026 年4月 17 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 83 号
申立ての概要	共済掛金の支払手続不備により発生した法人税等相当額の損害賠償請求
申立人の属性	法人

申立人(A社) の 申 立 内 容	・ 当社は共済掛金を前納しようと考え、B銀行を通じて書面を提出するため、B銀行に書面送付したところ、B銀行の手続不備により書面が提出されず、当社決算において掛金前納分を損金算入できず、結果的に法人税等を過大に納付することとなったため、法人税等相当額の損害賠償を求める。 ・ 当社は共済掛金を前納したい旨をB銀行担当者に申し出たところ、書面が送付されてきたので、必要事項を記入し返送した。 ・ その後、当社決算期前に前納掛金の引落しがされないためB銀行担当者に確認したところ、B銀行の手続不備により書面が提出されていないことが判明した。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、A社から共済掛金を前納したい旨の連絡を受け、手続に必要な記入用紙を準備しA社に送付した。後日、A社から書面が返送されたので、当行内の事務手続を経て提出した。 ・ その後、Aさんから前納掛金の引落しがされていない旨の連絡を受け、行内調査をしたところ、当行担当者がA社に送付した書面に不足があり、また、A社の共済掛金前納の意向を当行の事務手続部門が把握しないままに手続を進めていたことが判明した。 ・ なお、当行に過失があったとしても、A社は次期以降の決算で節税効果を得ることは可能であるから、A社に損失はないと考える。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ 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、2026年4月13日に、A社と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社に送付した書面に送付漏れがあった可能性が高く、その後のB銀行の事務手続においてもA社からの提出書面が不足していることに気付かなかったと思われ、より慎重に事務手続を行っていれば防げたと思われ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社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。 ・ 2026年6月3日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 87 号
申立ての概要	対応不十分で特約付団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローン
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行との間で行った住宅ローン手続において、疾病保障特約付の団信に加入したものだと思っていたところ、B銀行の対応が不十分で、一般団信に加入させられていたことが判明したので、疾病保障特約付の団信が適用された場合と同等の補償を求める。 ・ 私は自宅を購入するためにB銀行から本件ローンの借入れをした際に、何かあったときに守られるものという説明を受け団信に加入した。

	・ 私は病気を発症したので保障の申請をしたところ、一般団信に加入申込をしていたことが判明し、保障を受けることができなかった。 ・ 私は本件ローン契約時に疾病保障特約付の団信に関する説明を全くされておらず、説明されていれば、必ず加入していた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ Aさんは、本件ローンの申込手続等を対象不動産の現地販売センター等で行い、当行において本件ローン契約を締結する際、当行担当者はAさんに加入を申し込む団信の種類及びその内容を理解しているかを確認したうえで契約締結に至っており、かかる確認を行ったことの記録が残っている。 ・ 当時、借入申込人が加入を申し込む団信の種類によってローンの返済利率が異なっていたことから、当行担当者がAさんに対して、疾病保障特約付の団信の説明をしていないということはありません。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→あっせん打ち切り】 ・ 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、2026 年6月 11 日に、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	2025 年度(あ)第 92 号
申立ての概要	経営者保証ガイドラインに基づく連帯保証契約の解除要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私はB銀行に対し、私の連帯保証契約の解除を求める。 ・ 私がC社の代表取締役であった当時、私はC社がB銀行から融資を受ける際の連帯保証人となっていた。 ・ その後、私は株式譲渡を行い、C社の経営に関与しなくなったが、本件契約が解除されないため、事業承継ガイドラインに基づく解除を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 現在、C社は当行に対する返済を遅滞しており、保証会社による代位弁済が予定されている。 ・ 当行は、保証会社が同意しない限り、Aさんとの本件契約を解除することは困難である。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行がAさんとの間の連帯保証契約の解除に応じるかどうかは、その性質上、銀行の審査と判断によるものであり、紛争解決手続の利用が適切でないと認められることから、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切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 2026 年4月9日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 94 号
申立ての概要	本人が関与していない預金出金に係る返金要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の 申 出 内 容	・ 私はB銀行の私名義のキャッシュカードで預金を引き出せなかったため、B銀行に問い合わせたところ、私名義の預金口座は強制解約になっているとの説明を受けた。 ・ 私は、その後、B銀行のウェブサイト調べ、自分の預金口座が強制解約になる事由に該当しないと思い、B銀行に改めて連絡したところ、数年前にC銀行で私名義のB銀行のキャッシュカードが利用され、私名義のB銀行の預金口座から預金が引き出されていたことが判明した。 ・ 私は、当時、自身で預金を引き出せる状況ではなかったことをB銀行に説明したが、B銀行からは、警察に届け出るように言われ、それ以上の対応はされなかった。 ・ 私は、B銀行から私名義の預金口座が強制解約されたとの誤った説明をされたせいで、C銀行で私名義のB銀行の預金口座から預金が引き出されていたことについて警察への届出の機会を失ったので、B銀行に対し預けていたはずの預金残高の支払を求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行はAさんに対して、当行のAさん名義の預金口座が強制解約になっている旨を説明した事実はない。 ・ また、当行はAさんに対し、預金の引出しがAさん自身によるものでないのであれば、警察に相談するよう案内した。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、C銀行における出金時の状況およびB銀行の説明内容等についての詳細な事実の確認が必要となると考えられるところ、紛争解決手続においてこれらの事実の確認をすることは著しく困難であることから、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として2026 年4月9日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 95 号
申立ての概要	劇場型特殊詐欺により不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の 申 立 内 容	・ 私は劇場型特殊詐欺に遭い、B銀行で保有している普通預金口座から多額の預金を不正に送金されてしまったため、B銀行に対して被害の補償を求める。 ・ 私は警察官を名乗る者から電話があり、言われるままにインターネットバンキング(IB)で指定された口座への送金等を行ってしまい、切電後、すぐに警察に連

	絡したところ詐欺であることが判明した。 ・ その後、B銀行の振込履歴を確認したところ、複数回にわたって多額の送金がされていたことが明らかとなり、B銀行に補償を申し出たができないと言われた。 ・ 私は、犯人と思われる者の指示に従い、操作内容を理解しないまま振込限度額を引上げてしまったのであり、また、即時に振込限度額の引上げが反映されるB銀行のIBの制度設計にも問題があるから、補償の対象にならないのは納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 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本件口座の振込上限金額の変更や送金に必要な認証操作を行ったことに起因して本件送金等がなされたものであり、当行の規定においては、本件送金等は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。 ・ 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さんが安易に第三者に指示されるがまま本件送金等したものであるから、当行が責任を負うことはない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、AさんがB銀行の利用規定に基づく補償を求めているところ、補償の方針の策定はB銀行の経営方針に関する事項であることから、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 2026 年4月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 96 号
申立ての概要	住宅ローンの返済条件変更要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行との間で契約した住宅ローンについて、元金返済の一定期間猶予等の条件変更について誠実に協議することを求める。 ・ 私は諸事情により本件ローンの返済が困難な状況にあり、他の金融機関との間で契約した住宅ローンについて返済条件の変更を行う等しており、同金融機関からは一定の柔軟な対応を受けている。 ・ ところが、B銀行は私と他金融機関との間の交渉経過を十分に踏まえることなく、私に対して返済猶予や返済額減額要望を一方的に退け、協議の余地を認めない態度を取り続けている。 ・ 私は、B銀行からの威圧的な対応が繰り返されていることにより、家族ともども精神的にも経済的にも著しく疲弊している。
相手方銀行	・ Aさんの要求は、本件ローンの契約内容をAさんの事情で一方的に変更する

(B銀行)の見解	よう求めるものであり、当行において受け容れなければならない法的義務はない。 ・ Aさんは、当行が求める資料提出や情報の開示の期日を守らないなど、今日に至るまでAさんと当行との間で信頼関係を醸成できなかったこと等から、現時点においてAさんの条件変更の要求に応じることは困難である。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、Aさんが本件ローンの元金返済の一定期間猶予などの条件変更について、B銀行に対し誠実に協議をすることを求める事案であるところ、これは加入銀行の経営方針や融資態度等、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 2026 年4月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 97 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賠償請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行の預金口座からインターネットバンキング(IB)により不正に引き出された預金の補償を求める。 ・ 私はいわゆるサポート詐欺に遭い、自身のスマートフォンが悪意ある何者かの遠隔操作下に置かれ、B銀行に保有している私名義の預金が行の第三者名義口座へ送金された。 ・ 私は、第三者名義口座への送金に関し、振込操作等を一切行っていない。 ・ 私は、不正送金被害に遭った後に直ちにB銀行に連絡して送金取消依頼を行ったが、対応してもらえなかった。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行が調査した結果、本件不正送金は、Aさんが普段からIB利用時に使用している情報端末で行われており、Aさんから同端末を他人に盗取されたり紛失したりした等の事情の申し出は受けていない。 ・ 当行は本件不正送金にかかるIBのログインに必要なログイン情報の入力等をAさん自身で行っているか、あるいはAさんが当該情報を第三者に伝えたことによりログインされたものと考えていることから、当行の規定に定める通り、本件不正送金についてはAさん自身に重過失が認められるため、当行が責任を負うことはない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、悪意のある第三者がインターネットと電話を通じて、サポート詐欺と呼ばれる方法でAさんを欺罔して何らかの不正操作を行い、本件不正送金が行われた事情がうかがわれるが、本件問題の解決のためには、Aさんが本件不正送金の被害を受けるに至った経緯や、不正操作の

	機序やその過程等について詳細な事実確認が必要となるところ、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、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)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2026 年5月 27 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 98 号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の返済期間確認要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	・ 当社は、B銀行と締結した金銭消費貸借契約について、その最終返済期限が本件契約前に合意していた期限と異なることから、本件契約の最終返済期限が本件契約締結前に合意していた期限であることの確認を求める。 ・ 当社は、建物建築等のための融資についてB銀行と協議を重ね、具体的な融資の条件として貸付期間と金利を提示され、当社はそれを承諾した。 ・ 当社とC社との間で工事請負契約を締結し、その後、建物引渡日にB銀行が持参した本件契約の契約書を確認したところ、今までの話と異なる貸付期間が記載されており、当社は抗議したものの、C社への支払いをするため不本意ながら契約書に署名した。 ・ しかしながら当社は、従前の合意内容の変更を承諾したわけではない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行が本件契約の具体的な融資条件をA社に提示したとA社が主張している時期は、建築する建物の概要や建築代金が未定であり、したがって融資金額も不明であったため、当行からA社に対して融資条件の提示ができるはずもなく、提示していない。 ・ 当行は、本件契約の契約書に記載されている貸付期間について、A社とC社が工事請負契約を締結する前に、A社代表取締役及び同席していたA社役員に説明し、A社は理解し納得していた。また、本件契約締結日に、A社代表取締役は本件契約の契約書に円満に署名押印していた。 ・ 従って、A社が主張するような本件契約前の合意は存在しない。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、A社とB銀行との間の本件契約締結前の交渉段階における個別具体的なやりとり、発言等の内容に関する詳細な事実認定が必要となるが、当紛争解決手続の審理の構造上、これを行うことが事実上困難であるほか、実質的には、本件契約の返済期限の延長を求めるものであり、B銀行の経営方針・融資判断にもかかわる事柄であり、その性質上、当紛争解決手続の利用が適当でないと認められることから、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)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 2026 年4月6日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 99 号
申立ての概要	確認不十分で出金・振込された預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の 申 出 内 容	・ 私は、B銀行に対して、亡父Cの預金を払戻し、同金員をDさんの口座へ入金したについて、入金相当額の損害賠償を求める。 ・ 私は、CがB銀行に保有していた預金口座の取引照会をしたところ、多額の預金引き出され、Dさんの口座に入金されていたことが判明した。 ・ B銀行に確認したところ、CとDさんがB銀行の窓口に行き、Dさんが代筆して手続を行ったとのことであった。 ・ 当時、Cは退院直後であり、また、判断能力に疑義があったにもかかわらず、B銀行担当者はその確認を怠り、Cの財産を管理する権限を有しないDさんの口座に漫然と入金した。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Cさんが知人であるDさんと一緒に当行を訪問し、Cさんの預金を払戻し、Dさんの口座へ入金したことは事実である。 ・ 当行担当者は、Cさんが退院直後で体調が万全ではなさそうであったため、Dさんから取引の意向を聴取したところ、DさんがCさんの身の回りの世話をしており、Cさんの支払いの立替もしていること、Cさんにもしものことがあったら預金を引き出せなくなり困るので、Cさんの口座からDさんの口座にまとまった額の振込をしておきたいとのことであった。当行担当者はCさんにも意向を確認し、相違ないことを確認できたので、本払戻し及び本入金の手続を行った。 ・ Cさんの応答の態度に判断能力に疑義があると疑わせるような事情はなかった。 ・ 当行が確認したところによれば、Dさんは必要な出費を差し引いた金額をすでにAさんに返金済である。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、本払戻し及び本入金時点におけるCさんの判断能力の状態に関する詳細な事実確認が必要となるが、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、本件は、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)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2026 年5月1日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 101 号
申立ての概要	預金口座の凍結・解約措置の根拠説明および是正要求

申立人の属性	個人(20 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ 私はB銀行に預金口座を保有しており、同口座における入出金の大半は日常生活に係るものであった。 ・ 私が同口座を利用して少額の振込みを行ったところ、その後、同口座を利用できなくなった。私は、B銀行に理由を尋ねたが、総合的判断によるものとの回答のみで詳細な説明はなされなかった。 ・ 私は、同口座を利用した不正行為は行っておらず、B銀行は、私への十分な確認もせずに同口座を凍結し解約したのであり、これは利用者保護の観点からも過剰な対応である。 ・ 私はB銀行に対し、合理的根拠の説明および取引内容の個別確認、ならびに適正な調査および是正を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、当行取引規定に基づき、Aさんの口座取引の一部について取引制限措置を実施した。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行がAさんの預金口座について取引制限措置を講じるか否かの判断は、B銀行の経営上の方針によるものであり、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 2026 年4月 15 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 104 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賠償請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、いわゆるサポート詐欺に遭い、私のパソコン、スマートフォンが悪意ある何者かの遠隔操作下に置かれ、私がB銀行に保有する私名義の定期預金が解約されて普通預金口座に入金され、その後、預金の一部が第三者名義の預金口座に不正に送金された。本件不正送金により生じた損害の補償を求める。 ・ 私は、第三者名義口座への送金に関し、振込操作等を一切行っていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんがいわゆるサポート詐欺に遭い不正に送金されたと主張する振込は、当行の規定における免責事項に該当することから、当行は本件出金についてAさんが求める補償に応じることはできない。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、悪意のある第三者がインターネットと電話を通じて、サポート詐欺と呼ばれる方法でAさんを欺罔して何らかの不正操作を行い、本件不正送金が行われた事情がうかがわれるが、本件問題の解決のためには、Aさんが本件不正送金の被害を受けるに至った経緯や、不正操作の機序やその過程、B銀行において構築している不正検知の仕組みの実効性等について詳細な事実確認が必要となるところ、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、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)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 2026 年5月 12 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 108 号
申立ての概要	商品不良に基づくデビットカードのチャージバック手続要求
申立人の属性	個人(20 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行発行のカードを利用して海外で商品を購入した。購入後間もなくその商品に不具合が見つかったため、帰国後にB銀行に返金処理を求めたが、B銀行の対応が適切でなく返金されなかったため、B銀行に対して商品代金相当額及び慰謝料の支払いを求める。 ・ 私は、海外で購入した商品に初期不良が見つかったが、帰国直前であったため、帰国後にカード会社に連絡したところ、チャージバックの対象になると言われ、同社からB銀行に返金処理を依頼したとの連絡を受けた。 ・ しかしながらB銀行は、カード会社から連絡は受けていないなどと述べ、また、私が購入した商品の不具合は規約に該当しないと主張し、一方的に話を打ち切られた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行はAさんに対して、チャージバックは、カード発行会社である当行が、カード会社の基準に基づき、加盟店管理会社(アクワイアラー)に申請するものであることを説明している。 ・ 当行は通常、チャージバックについては顧客から加盟店に直接連絡する方法を案内しているが、本件はAさんが海外滞在中に対面で購入した商品であり、Aさん自身で加盟店と交渉することは煩雑であると判断し、異例ではあったが、チャージバック申請が可能かどうかを確認するため、当行がAさんに取引内容を確認したところ、カード会社の基準に該当しなかったものである。 ・ 本件は、Aさんと加盟店との間で解決すべき問題である。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、実質は個別の事案についてB銀行が取るべき返金処理手続の方針に関する事案であり、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)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 2026 年 5月 25 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 109 号
申立ての概要	劇場型詐欺により詐取されたキャッシュカードで不正に引き出された預金の全額補償要求

申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、警察を名乗る者に騙されて、暗証番号を記載したメモとキャッシュカードを騙し取られ、その後ATMから現金を払い戻された。 ・ B銀行は、私のキャッシュカード及び暗証番号の管理に過失があったと認定し、被害金額の一部を補償すると言ってきたが、私は無過失であり、預金者保護法に基づき被害金額の全額が補償されるべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんにはキャッシュカードを盗取されたことについて過失があると考えることから、預金者保護法および当行規定により、Aさんの被害金額の一部を補償することとした。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、Aさんの過失有無の判断のためにはAさんがキャッシュカードを盗取されるに至った具体的な事実経過について詳細な事実の確認が必要となるが、当紛争解決手続においてこれを行うことは制度上困難であることから、本件申立ては、本件は業務規程 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 2026 年6月 11 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 110 号
申立ての概要	融資に関する残債整理等についての協議および事実関係の説明要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	・ 当社は、B銀行から融資を受けて事業参入したが、本件事業は計画どおりに収益化せず破綻状態にあることから、B銀行に対し、残債整理、個人保証の整理等についての誠実な協議および事実関係の説明を求める。 ・ 当社は、B銀行の関係者から、本件事業にB銀行のグループ会社が投資、事業参加している等の説明を受け、本件事業がB銀行グループの関与する、一定の信用性がある事業との理解のもと、本件事業への参入を決定し、当社代表者等を連帯保証人として、本件事業への参入のためにB銀行から融資を受けた。 ・ また、当社は、本件事業の事業主体の資金繰りの状況や、B銀行のグループ会社の本件事業からの撤退時期等について、B銀行から十分な説明を受けておらず、B銀行がこれらの情報を入手した時期等の事実関係の説明を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、A社提出資料等に基づき、当行所定の融資手続を適切に実施し、本件融資を実行した。 ・ 当行は、本件融資に関して、通常の融資事案と同様の債権管理を行う方針である。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、A社は、B銀行が本件事業に関する情報を適時適切なタイミングで伝えられなかったことを問題としていることが窺われ、

	B銀行が当該情報を把握した正確な時期を確認することが必要であるところ、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を確認することは著しく困難であること、また、本件融資の残債整理や個人保証の整理に関する対応は、加入銀行の経営方針や融資態度に関する事項であることから、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)および同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 2026 年6月 22 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2026 年度(あ)第2号
申立ての概要	不正に利用されたデビットカードの全額補償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行を装った偽のメールからフィッシングサイトに誘導され、インターネットバンキングやデビットカードの情報等を入力してしまったことにより、デビット機能によって海外で不正利用がされてしまった。 ・ B銀行は、海外の高額決済という異常な取引を検知できるはずであり、これを見逃したことは、金融機関として取るべき措置が講じられていないといえる。 ・ B銀行は、デビットカードの補償規定に基づいて一部を補償したが、これは不当であり、全額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、不正検知システムについて適切な体制を構築している。 ・ 本件不正利用は、Aさんが当行を装った偽のメールに添付されたリンクを安易に開き、デビットカードの情報等を入力した過失によるものである。 ・ 当行は補償規定に基づき一部を補償したものであり、Aさんの全額補償の求めには応じられない。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、デビットカードが不正利用された場合の補償可否や補償割合については、各銀行がそれぞれ任意に基準を設けて対応していることから、本件申立ては、相手方の経営方針に係わる事項であり、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 2026 年6月4日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第5号
申立ての概要	最終行まで印字する前に繰り越された預金通帳の原状回復要求
申立人の属性	個人(50 歳台)

申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私がB銀行で開設している預金口座の通帳について、最終ページの最終行まで印字されていない状態であれば通帳の繰り越しは希望しないと述べたにもかかわらず、最終ページの最終行まで印字されていない状態で通帳が繰り越され、記帳内容が2冊の通帳に分かれたことから、通帳を繰り越す前の状態に戻すことを求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行はAさんに対して、本件通帳繰り越し対応時にAさんの承諾を得ていたことや、繰り越し済の通帳はシステム上、元に戻すことはできないことを何度も説明したが理解を得られなかった。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、AさんとB銀行との間で本件通帳繰り越しについてAさんの承諾があったかどうかの主張が異なるものの、通帳を繰り越す前の状態に戻すかどうかの判断は、システムの状況を踏まえてB銀行の取引方針に委ねられるべきものであること、また、Aさんに経済的損失が発生したとは認められないことから、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)および同7号(経済的損失が認められない場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2026 年6月3日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2026 年度(あ)第 10 号
申立ての概要	不正に利用されたデビットカードの全額補償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私はデビットカードを不正利用されたことから、B銀行に対し被害額の補償を求める。 ・ 私は、B銀行からデビットカードの不正利用が発生したので同カードの利用制限をしたとの連絡を受け、B銀行に被害補償を求めたところ、B銀行から書面が送付されてきた。 ・ 私は同書面作成のため、B銀行に対して、書面の記載例やデビットカード使用履歴の確認方法等の提示を求めたところ、口頭でのみ説明をされ、同書面作成に必要な情報を得ることができなかった。 ・ 私はB銀行の不適切な対応により、被害補償を受ける機会を喪失しており、B銀行の対応に納得がいかない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行は、デビットカードの使用履歴の確認方法についてAさんから当行コールセンターへの問い合わせを受け、電話で対応したが、電話による口頭での案内で解決する内容であり、当行の対応が合理的配慮を欠いたものではない。 ・ 当行は、Aさんの補償申請を妨害する対応は一切していない。 ・ また、Aさんは、当行以外に返送した書類を当行宛の書類と勘違いをしていたにもかかわらず、勘違いを認めずに横暴な態度をとるなど、正常な顧客対応を行う限度を超えていた。

あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、デビットカードが不正利用されたとしてその補償手続を行おうとした際にB銀行の対応が不適切であったなどと主張し、賠償ないし補償を求める事案であるが、実質は個別の事案についてB銀行におけるデビットカードの不正利用時の補償手続の方針に関するものであるから、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 2026 年6月 24 日付けであっせん手続を終了した。
---------------	--

事 案 番 号	2026 年度(あ)第 11 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補償請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 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。 ・ 私は、パソコンのインターネット回線設定作業中に警告音が鳴り、表示された連絡先に電話したところ、サポートを名乗る者の指示を受けて遠隔操作やアプリ等の操作を実施したほか、指示に従ってB銀行アプリへのログイン等の操作をしてしまった。 ・ 私は警察に届け出るとともに、B銀行に被害状況を詳細に説明したところ、私が犯人と思われる人物に誘導されてB銀行のアプリにログイン等した点に重過失があるという理由で補償してもらえなかったが、B銀行の不正検知等の被害防止の点も検討されるべきである。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんの申立てはいわゆる特殊詐欺の一類型であり、Aさんが犯行グループに騙されて当行のアプリにログイン等し、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。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、悪意のある第三者がインターネットと電話を用いて、サポート詐欺と称される手法でAさんを欺罔したうえで何らかの不正操作を行い送金が行われた事情がうかがわれるが、本件問題の解決のためには、Aさんが当該不正送金の被害を受けるに至った経緯や、不正操作の機序やその過程、B銀行において構築している不正検知の仕組みの実効性等について詳細な事実確認が必要となるところ、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、本件申立ては、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 2026 年6月 25 日付けであっせん手続を終了した。

以 上