別冊

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 24 号
申立ての概要	意向と異なる投資信託の購入により発生した損失の補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私はB銀行担当者から紹介された、B銀行のグループ会社のC証券会社から購入した外国債券により発生した損失の補てんを求める。 ・ 私はB銀行担当者から資産運用を勧められ、良い商品があるとC証券会社を紹介され、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品は大丈夫であると言われ、B銀行担当者を全面的に信頼していたし、役に立ちたいとの思いで本件商品を購入したので、本件商品の内容やリスクは理解していなかったし、C証券会社から購入した認識もなかった。 ・ 私の投資意向は、元本の安全性重視であり、そのことはB銀行担当者がC証券会社に伝えてくれているものと思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんに資産運用を案内し、当行の資産運用商品の案内をするとともに、C証券会社の取扱商品の概要を説明したところ興味を示したことから、AさんからC証券会社との情報共有等の同意書を取得したうえで、C証券会社を紹介した。 ・ その後、AさんはC証券会社担当者から本件商品の説明を受け、本件商品のリスクを理解した上で本件商品を購入しており、その際、同席していた当行担当者は本件商品に関する発言は一切していない。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】** ・ 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 24 日及び 2026 年4月 10 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さんの投資意向は元本の安全性重視であったところ、B銀行担当者の役に立ちたいとの思いで本件商品の購入に至ったことからすると、AさんがC証券会社で金融商品取引をしたいニーズがあるかどうかの確認が十分でなかった可能性があ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さんに対して解決金を支払うというあっせん案を提示した。

(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。

	・ その結果、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2026 年7月 10 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 52 号
申立ての概要	不十分な説明で支払った外貨支払手数料の返金要求
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銀行発行のデビットカードを用いて、子Cの海外の留学先に支払いをした際に発生した手数料の返金を求める。 ・ 私は、Cの海外の留学先に支払いをする必要が生じたため、B銀行に電話をして、なるべくコストがかからない方法で支払えないか相談したところ、デビットカードを利用すればコストがかからないと説明を受けたのでデビットカードで支払いをしたところ、事務手数料が発生した。 ・ その後、B銀行に問い合わせたところ、事務手数料を無料にするにはあらかじめ外貨口座を開設しておく必要があることがわかった。 ・ B銀行は、私が外貨口座を開設しているかどうかを確認せずにデビットカードで支払えることを説明したことにより、予期しないコストがかかってしまった。 ・ 私は、B銀行に電話で問い合わせるのがもっとも確実であると思ったので、B銀行サイトの記載を確認したりはしていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんから外貨送金及び外貨でのデビットカード決済に関し複数回問合せを受けている。 ・ 当行のデビットカード決済は、外貨口座を開設していなくても利用可能であり、そして、外貨口座開設の有無にかかわらず外貨でデビットカード決済をしてもコストがかからないという説明はしておらず、外貨の準備が必要である旨を説明している。 ・ また、Aさんは当行でデビットカード申込時に約款及び説明書を確認し、これに同意をしたうえで、決済手続をしていることに鑑みれば、当行の案内に不足があったとは考えていない。
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3月 10 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、B銀行に対して、Aさんからの問合せについて一般的な回答はしているものの、Aさんがどのような目的で、どのような手続をしたいと思っているか等、Aさんの問合せの意図をより丁寧に確認する等したうえで回答することが望ましかったこと、電話での説明に加えて、B銀行サイトの記載を確認するよう案内してもよ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さんに対して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。 ・ 2026 年7月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025年度(あ)第65号
申立ての概要	不十分な説明で購入させられた仕組債について発生した損失の補てん要求
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銀行担当者に勧められて複数の仕組債を購入した。そのうちのいくつかの商品について、ノックイン事由が生じ多額の損失が発生したので、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行の担当者から、「上得意様だけの商品です。数が限られています。Aさんのために取っておいてあります。」などと勧誘を受け本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品がリスク商品であり、かつノックインの可能性があるものと理解していたが、B銀行担当者から、ノックインした場合の最大損失額等についての説明を一度も受けておらず、商品の仕組みは理解していなかった。また、本件商品はノックインすることはあり得ないと説明を受けていたため、本件商品を安全・安心な商品であると認識していた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、高い金利が付く商品を購入したいというAさんの意向に基づき、本件商品を含む複数の金融商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、本件商品それぞれの取引時に、Aさんからの聴取及び所定の方法により、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、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、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。 ・ Aさんは当行で過去に仕組債を複数回購入しており、当行はAさんが本件商品のリスクを十分に理解していたと認識している。
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6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、B銀行に対して、Aさんは、仕組債を含む様々なリスク性金融商品を多数回取引しており、取引に対する姿勢も消極的とはいえないこと、金融取引に関する知識経験も相応にあることから、本件商品の販売自体が不適切とまではいえないが、保有金融資産に占める本件商品を含むリスク性金融商品の割合が相当に高率になっていたこと、また、特定の外国為替に連動する商品への集中投資になっており、Aさんにリスクを実感させるまでの説明がなされたというには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9月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 66 号
申立ての概要	不十分な説明で購入させられた仕組債について発生した損失の補てん要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、母CからB銀行担当者の紹介を受け、同担当者から勧められて複数の仕組債を購入した。そのうちのいくつかの商品について、ノックイン事由が生じ多額の損失が発生したので、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品の購入以前に金融商品の購入経験がなかったが、B銀行を信用して本件商品の購入に至った。 ・ 本件商品についてB銀行担当者からリスクや商品の仕組みについて全く説明を受けておらず、説明資料の提示もなく、元本が必ず満額で戻ってくる商品であるとの認識であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Cさんと共に来店したAさんの意向に基づき、本件商品を含む複数の金融商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、本件商品の各取引時に、Aさんからの聴取及び所定の方法により、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、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、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。 ・ 当行は、本件商品の仕組みは比較的単純で、これを理解することは難しいとは考えておらず、また、Aさんは本件商品購入後に他の金融商品を購入し投資経験を積んでいたほか、本件商品を繰り返し購入する過程において商品の基本的仕組みやリスクについての理解を深めていたと認識している。
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6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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産に占めるリスク性金融商品の割合が相当に高率となっていたこと、また、リスク性金融資産の殆どが本件商品であり、とりわけ、特定の外国為替に連動する商品への集中投資になっており、Aさんにリスクを実感させるまでの説明がなされたというには疑問が残ること、本件商品に関してAさんとCさんが情報共有していることを理由としてB銀行がCさんに対してのみアフターフォローを行っていたことはAさんへの対応として不十分であ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9月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 70 号
申立ての概要	意向と異なる遺言執行引受契約の手数料返金要求
申立人の属性	個人(90 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行で被成年後見人Cが締結した遺言執行引受契約の手数料相当額の返金を求める。 ・ Cは介護サービスを受けながら自宅で生活していたところ、親族DがCとともにB銀行を訪問し、Cに本件契約を締結させ、その後、Cの財産を全てDに相続させる旨が記載された公正証書遺言が作成された。 ・ その後、Cから親族Eに金銭管理の相談がされたことを受けて親族で話合いをし、親族FがCの支援をすることとなった。 ・ 本件契約当時、Cは本件契約の内容や手数料等について理解することができていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Cさんの意向等を確認した上で本件契約を提案し、Cさんが希望したため、本件契約の締結に至った。 ・ 本件契約および手数料の内容は明確で、Cさんが十分理解できるものであり、当行担当者は、複数回にわたってCさんに丁寧に説明しており、Cさんが十分に理解していることを確認したうえで、本件契約の締結に至っている。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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8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、2026 年7月7日にあっせん手続を打ち切った。

事案番号	2025 年度(あ)第 78 号
申立ての概要	住宅ローン繰上げ返済手数料の改定について説明不十分なまま支払った手数料の返還請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行から借入れをした住宅ローンを繰上げ返済した際に支払った手数料の返金を求める。 ・ 私は、B銀行から住宅ローンの借入れをした際、繰上げ返済手数料が諸条件を満たすと無料となる場合があるとの説明を受け、そのことが記載されていた書面に署名をした。 ・ その後、本件住宅ローンを他の金融機関に借り換えることとし、また、当初借入時に提示されていた繰上げ返済手数料が無料になる諸条件等を満たしていたため、B銀行に繰上げ返済を申し込んだところ、手数料の改定がされたことにより、繰上げ返済手数料が発生することとなり、B銀行からの請求を受けて支払

	ったものの納得がいかない。 ・ 私は、本件住宅ローン契約時に上記の書面に署名をしており、当該条件に沿った内容で繰上げ返済手続がされるものと思っていた。書面の記載内容が変更されたのであれば、あらためて書面で確認すべきであり、相手方が一方的に手数料を改定するのは納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、住宅ローンの繰上げ返済手数料の改定については、一定期間、店頭や当行ウェブサイトにおいて周知するとともに、顧客の求めに応じて説明する等の対応をしている。 ・ 当行は、住宅ローン契約時に、顧客との間で具体的な手数料の額について約束はしておらず、実際の繰上げ返済実行時点の所定の手数料を顧客が負担する旨が住宅ローン契約の規定に定められており、Aさんはこれに合意をして本件ローン契約を締結している。 ・ もっとも、本件ローン契約時の書面の記載に不十分な点があったことは認識しており、現在は、書面の記載内容が契約日時点の内容であることを明記している。
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5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、B銀行に対し、本件住宅ローンの繰上完済手数料は繰上完済する時点で具体的な金額についての合意が成立することをAさんが認識できるまでの説明を十分行っ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さんに対して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。 ・ 2026 年8月 28 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 100 号
申立ての概要	実現不可能な事業のために受けた融資の残債務等の免除要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	・ 当社がB銀行から借入れをした事業ローンについて、本件ローンの借入目的の事業が実現困難となったことから、残債務の免除と既払利息及び手数料等相当額の賠償を求める。 ・ 当社はB銀行担当者から事業への出資を案内され、本件事業の売主であるC社は実績があり、B銀行と良好な関係にあるとの説明を受け、B銀行から本件ローンの借入れをし、C社と事業譲渡契約を締結したが、その後、本件事業の実現が不可能となった。 ・ B銀行は、当社に本件事業を案内するに際し、適切な調査や当社への説明を行わず本件ローンを実行し、当社に多額の損害を与えた。
相手方銀行	・ 当行担当者は、A社の意向等を確認した上で本件事業を案内したほか、A社

(B銀行)の見解	からの要請を受け、A社に代わりC社に照会し、その照会結果をA社に伝える等していた。 ・ その後、本件事業への出資金について当行からA社へ融資をすることとなり、当行は本件ローンの融資審査時点で、本件事業に関する現地調査を含む適切な審査を経てA社に融資を実行するに至っている。 ・ 本件は、A社とC社との契約上の問題であり、当行はC社に対してA社に真摯に対応するよう申入れをしている。 ・ 当行は、本件ローンの返済方法等についてA社に対しても真摯に対応する用意がある。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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9月29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、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102号
申立ての概要	手続失念により契約が遅れたファンドラップの運用益等の支払要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行で追加購入したファンドラップについて、当初、追加購入を予定していた時期より遅れた時点での購入となったことから、得られたはずの運用益相当額及び慰謝料の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行で保有している私の口座に入金したところ、B銀行担当者から電話があったので、本件商品を追加購入する旨を伝えた。B銀行担当者は、本件商品の追加購入手続のため、私の自宅を訪問する日を後日連絡すると述べたにもかかわらず、相当期間、B銀行担当者から連絡がなかった。 ・ 私は、B銀行担当者に電話したところ、私に連絡をすることを忘れていたと述べ、謝罪をされた。 ・ 私はB銀行に対して得られたはずの運用益相当額の補償を求めたところ、補償できないと言われたが納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの入金についてお礼の電話をしたところ、本件商品を追加購入するとの申出がされたことから、その手続のためにAさんの自宅を訪問する日程調整をしたものの都合が合わなかったため、後日、Aさんから都合の良い日を連絡してほしい旨を伝えた。 ・ その後、Aさんが当行に電話があった際、当行担当者の対応に行き届かない点があったことを謝罪し、Aさんからの連絡を待っていた旨を伝えたが、理解を得られなかった。 ・ 当時の当行担当者とAさんとの会話の詳細な記録はなく、当行担当者の記憶も曖昧な部分があるが、Aさんから当行に電話がされるまでに相当期間が経過

	してしまったこと、資金が入金されたうえで、本件商品を追加購入する意向が示されている等していることを踏まえると、当行からAさんに連絡することが望ましかったと認識している。
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6月12 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、B銀行担当者はできるだけ早めにAさんに連絡して手続を進めることが望ましかったといえ、そうしていれば、今回のような紛争は防げ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。 ・ 2026 年8月 20 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 103 号
申立ての概要	手続失念により契約が遅れたファンドラップの運用益等の支払要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行で追加購入したファンドラップについて、当初、追加購入を予定していた時期より遅れた時点での購入となったことから、得られたはずの運用益相当額及び慰謝料の支払いを求める。 ・ 私と私の配偶者Cは、B銀行で保有している預金口座にそれぞれ入金したところ、B銀行担当者から電話があったので、本件商品をそれぞれ追加購入する旨をCからB銀行担当者に伝えた。B銀行担当者は、本件商品の追加購入手続のため、私の自宅を訪問する日を後日連絡すると述べたにもかかわらず、相当期間、B銀行担当者から連絡がなかった。 ・ そこで、CからB銀行担当者に電話したところ、私やCに連絡をすることを忘れていたと述べ、謝罪をされた。 ・ 私はB銀行に対して得られたはずの運用益相当額の補償を求めたところ、補償できないと言われたが納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの入金についてお礼の電話をしたところ、Cさんから本件商品をそれぞれ追加購入するとの申出がされたことから、その手続のためにAさんらの自宅を訪問する日程調整をしたものの都合が合わなかったため、後日、Aさんらから都合の良い日を連絡してほしい旨を伝えた。 ・ その後、Cさんが当行に電話があった際、当行担当者の対応に行き届かない点があったことを謝罪し、Aさんらからの連絡を待っていた旨を伝えたが、理解を得られなかった。 ・ 当時の当行担当者とAさんらとの会話の詳細な記録はなく、当行担当者の記憶も曖昧な部分があるが、Aさんらから当行に電話がされるまでに相当期間が経過してしまったこと、資金が入金されたうえで、本件商品を追加購入する意向が

	示されている等していることを踏まえると、当行からAさんらに連絡することが望ましかったと認識している。
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6月12 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、B銀行担当者はできるだけ早めにAさんらに連絡して手続を進めることが望ましかったといえ、そうしていれば、今回のような紛争は防げ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。 ・ 2026 年8月 20 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 111 号
申立ての概要	デビットカードの不正利用に対する補償要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、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、同サイト上で促されるままにデビットカードの情報を入力等してしまったことで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銀行からデビットカードが不正利用されたことにより同カードの利用を停止した旨の連絡を受け、警察署に相談し、B銀行に補償申請をしたところ、B銀行は、デビットカードの裏面に署名がないことやフィッシングサイトでカード情報を入力した私には重過失があるとの理由で補償に応じない。
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デビット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、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、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7月6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さんがフィッシングサイト上で促されるままにカード情報を入力する等したことで不正利用がされたことは事実であり、Aさんの一連の行動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銀行が不正利用の補償に応じる姿勢を見せていること等から、B銀行がAさんに不正利用による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9月 14 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2026年度(あ)第3号
申立ての概要	住宅ローン本審査の遅延により発生した仮住まいに係る費用等の補てん要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行に申込をした住宅ローン融資について、B銀行の融資審査が遅延したことにより発生した仮住まいに係る費用等の補てんを求める。 ・ 私は、不動産販売会社を通してB銀行に本件ローンの申込をしたところ、B銀行の審査の遅延により、当初説明を受けていた融資実行日での融資が実行されなかった。 ・ これにより、物件の引渡し日も遅延し、私は仮住まいをせざるを得なくなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんが当行の銀行代理業者に対して申込をした本件ローンに関して、当行の住宅ローン本審査プロセスにおいて遅延は発生していない。 ・ 当行は、Aさんが当初希望していた融資実行日での融資実行が不可能であることをAさんに伝えたうえで本件住宅ローン契約締結しており、Aさんの主張する費用を支払うことはできない。
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、Aさんが当時住んでいた住居の解約手続をするに先立ち、本件ローンの実行日が確約されていることを確認した記録は認められず、また、本審査申請から融資実行までの期間が一般的な事例と比べて著しく長かったとも認められず、そのような場合、最終的な融資実行時期の決定はB銀行の経営方針に属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8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4号
申立ての概要	適切に執行されなかったM&Aアドバイザリー契約の報酬等返還請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、相続したC社の売却をB銀行に相談したところ、D社を紹介された。私は、D社への売却の話を進めたいと思い、B銀行とM&Aアドバイザリー契約を締結した。 ・ 私は、私とD社との株式譲渡契約締結にあたり、株式譲渡後のC社の存続・合併時期に関する希望をD社やB銀行に伝えていたにもかかわらず、B社が適切に調整せず、同契約締結直後に、D社からC社の吸収合併等を通告された。 ・ 私は、D社によるC社の吸収合併を阻止するため、D社との同契約を取消し多額の金員を支出することとなった。 ・ 私はB銀行に対し、私がB銀行に支払ったM&Aアドバイザリー契約の報酬の返金と、私がD社に支払った金員の損害賠償を求める。

相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件は既に民事調停が行われており、調停不成立により終了している。
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、既に民事調停において本件と同一の争点に関し審理が行われ、調停不成立により終了していることから、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2号(訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2026 年7月 28 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 12 号
申立ての概要	不正に利用されたカードの補償請求
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銀行が発行したキャッシュカード機能とデビットカード機能が一体となったカードの不正利用被害に遭ったことにより被った損失の補てんを求める。 ・ 私はインターネットバンキングにおいて、自身が保有するB銀行口座を含め複数の金融機関口座に対する不正ログイン被害を受けた。 ・ 私は本件不正利用被害を確認後、直ちに各金融機関への連絡を行い、カード・アプリの停止、パスワード変更等の必要な措置を速やかに実施したが、その後もB銀行においては決済が継続され被害を被った。 ・ 私は本件不正利用に関して、フィッシングサイトへの情報入力や不審なリンクの開封等は行っておらず、重大な過失に該当する行為はなく、B銀行に関する認証情報等を第三者に提供した事実もない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件デビットカードサービスは、当行のグループ会社であるC社が提供するサービスであることから、AさんはC社との間で本件を解決すべきである。 ・ Aさんは、C社との間で個別にやり取りを行い、本件不正利用の被害額全額の補償を受けている。
あっせん手続の結果	**【適格性審査前に申立て取下げ】** ・ あっせん委員会は、Aさんの申立書を受領した後、Aさんから、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、2026 年7月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 15 号
申立ての概要	説明不十分で締結させられたカードローン
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、かなり以前からB銀行のカードローンを利用しており、一旦完済したものの、改めて借入れをした。 ・ しばらく経過した後、私は何歳まで本件カードローンの借入れが可能かをB銀行に確認したところ、私が改めて借入れをした時よりも前にカードローン規定が変更されており、借主が一定の年齢に達すると新たな借入ができないことが定

	められていたことがわかった。 ・ 私は、カードローン規定の変更規定は、同規定の変更日以降に新規に借入れをした顧客が対象であると理解していたので、B銀行から、私の借入れも同規定が適用されるとの説明を受けたが納得できない。 ・ 私は、カードローン規定の変更前にB銀行とカードローン契約を締結していることから、私には変更規定が適用されないことの確認を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんから本件カードローンを改めて借入れたい旨の申し出がされた際に、本件カードローン規定の変更内容を説明しており、Aさんは本規定の適用を明示的に了承して借入れをしている。 ・ 当行はAさんを同規定の適用対象外とすることはできない。
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、AさんがB銀行に対して、B銀行のカードローン規定に定められた年齢制限の適用の排除を求めるものであるが、Aさんの主張は、「口座開設・海外送金の申込みが断られた等の加入銀行の取引方針に関する事案」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7月 23 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 18 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(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私はいわゆる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。 ・ 私は警察等を名乗る者から電話があり、極度のパニック状態に陥り、言われるままにB銀行のアプリを操作してしまった。 ・ 私は今までB銀行のアプリを使ったことはなく、振込限度額の大幅な引上げや暗号資産交換業者への複数回の連続送金などの異常事態が生じていたにもかかわらず、B銀行の異常検知システムが適切に機能せず、システムの欠陥があると考える。 ・ また、私はB銀行との取引において、私に何かあった場合は子Cに連絡するよう登録していたにもかかわらず、Cに何らの連絡もされなかったことは、B銀行の過失である。
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Aさん自身が当行のアプリを操作した行為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。

	・ また、Cさんの登録は、預金者であるAさんに代わって手続を行うことを目的とするものであり、本件送金等に関して、当行がCさんに連絡する義務はなく、当行の対応に不適切な点はない。
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、B銀行の異常検知システムの具体的な内容を認定し、一般的なシステムのセキュリティ等の水準の程度とその充足性を評価して、欠陥があるかどうかを判断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、また、Cさんへの連絡については、銀行の対応方針に関するものといえることから、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）に当たると判断し、「適格性なし」として2026 年7月 16 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度（あ）第 19 号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に送金された預金に対する補償要求
申立人の属性	個人（80 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ 私は、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、遠隔操作用ソフトをダウンロードさせられ、言葉巧みにB銀行のインターネットバンキングにログインする等させられてしまい、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スマートフォンで操作等を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納得できない。 ・ また、私はB銀行に対し、本件不正送金発生後の私に対する不誠実な対応への謝罪と、同様の被害を防止するためのシステム改善策を具体的に提示することを求める。
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スマートフォンに遠隔操作アプリをダウンロードする等して本件不正出金に必要な情報を犯人に知れるような状態にし、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	**【申立て不受理】**

手続の結果	・ あっせん委員会は、本件について、Aさんが正体不明の第三者に騙されてスマートフォンに遠隔操作アプリをダウンロードするなどして、当該第三者の指示に従って自らパスワードを入力するなどし、当該第三者がAさんの口座から当該第三者が管理する銀行口座へ送金したことがうかがわれるところ、このような場合において、Aさんに被害の補てんをするかどうかは、加入銀行の取引方針というべきであるから、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8月 21 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 20 号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、詐欺に遭い自身のパソコンを何者かによって遠隔操作され、その結果、B銀行に保有する預金口座から第三者の口座に不正送金がなされたが、私自身は何ら送金の操作をしておらず、本件不正送金による損害額の補償を求める。 ・ B銀行は、インターネットバンキング(IB)へのログインに関しQRコードでのログイン方法を採用しているが、ワンタイムパスワードでの振込確認が実施されていれば本件不正送金は防げていたはずである。
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自らの操作によりIBにログインした後、ログインを継続した状態のまま遠隔操作アプリをインストールした結果、本件不正送金がなされたものであり、当行の規定上、補てんが行われない場合に該当する。 ・ 当行はワンタイムパスワードよりも安全性が高いと考えられる認証制度を導入しており、本件については、Aさんの端末において同認証制度を利用した本人確認が行われている。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件においては、何者かがAさんに接触し、Aさんのパソコンを遠隔操作して不正送金が行われた事情がうかがわれるが、こうした場合に補償の対象となるか否かは、Aさんが不正送金の被害を受けるに至った具体的な経緯や、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詳細な事実確認が必要であり、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7月 29 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026年度(あ)第21号
申立ての概要	マンション管理組合口座の名義変更要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私が理事長を務めていたマンション管理組合がB銀行に保有している口座の名義および届出事項に記載されている私の氏名を新理事長に変更することを求める。 ・ 私は数年前に同管理組合の理事長を退任し、新理事長が就任していることから、B銀行に対して再三にわたり変更するよう求めているが応じない。
相手方銀行(B銀行)の見解	―
あっせん手続の結果	**【申立て受理→適格性審査前に申立て取下げ】** ・ B銀行の答弁書が提出される前に、Aさんからあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたため、2026年7月9日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026年度(あ)第22号
申立ての概要	住宅ローン借換時の金利条件見直し対応
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行との間で契約した住宅ローンについて、他金融機関への借換え機会を逸したことから、それによる経済的不利益の解消を求める。 ・ 私は本件ローンについて他金融機関への借換えを検討するに際し、B銀行に対して、本件ローンの金利引下げを要望した。 ・ B銀行担当者は、私が希望する金利引下げ幅に近い水準での提示が可能であり、後日連絡すると述べた。 ・ しかしながら、約束した日を過ぎてもB銀行からの連絡がなく、私からB銀行に問い合わせたところ、私が希望する金利引下げ幅の提示は当初から提示困難であったと、最初の説明とは異なる説明を受けた。 ・ 私は、B銀行からの連絡がなかったことにより、結果として、他金融機関への借換えの機会を逸することとなった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者はAさんに対して、Aさんが希望する金利引下げ幅は難しい旨を説明したうえで、当行の基準に則って可能な範囲で検討する旨を案内した。検討の結果、Aさんが希望する金利引下げ幅よりも少ない幅での金利引下げが限度であったということであり、これは当行の融資審査判断に属する事項である。 ・ 当行は、Aさんに審査結果を伝えるため複数回にわたって電話連絡を試みたものの、いずれもAさんの応答がなかった。 ・ 当行担当者はAさんに対して、電話連絡がつかない場合に他の手段を早期に講じるべきであった旨を謝罪したが、Aさんが主張する損害について、当行が法的または契約上の補てん義務を負うものではない。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件は、B銀行の対応に問題があったかを検討するにあ

	たっては、B銀行によるAさんへの説明内容や電話連絡の時期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)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8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 23 号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に送金された預金の補償要求
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銀行のインターネットバンキング(IB)で、第三者による不正送金の被害に遭い、私に過失はないことから補償を求める。 ・ 私がB銀行で保有しているIB口座は、過去にも複数回にわたり不正送金被害に遭っており、B銀行はIBにおける不正行為に対して無策である。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは、本件送金が第三者によって無断で行われた不正送金であると主張するが、本件送金後に行われていた別の送金はAさんが自ら行ったことを認めており、また、この別の送金の際にスマートフォンによる認証が行われており、本件送金が不正送金であるとは認めがたい 。 ・ 当行は本件送金につき、ログインIDやパスワードの一致を確認しているほか、本人確認を行っていることから、本件送金が不正送金であっても、当行の規定により補償はしない。
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さんは本件送金が不正送金であると主張するが、B銀行が補償しないと定めているにもかかわらず補償をするかどうかは、B銀行の経営方針に関するものであることから、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8月 14 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 24 号
申立ての概要	不適切な対応により為替差損が発生した海外送金
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、海外のD金融機関で保有している銀行口座の管理を、その国に居住する子Cに任せていたところ、この度、私がB銀行に保有している口座に送金したいと思い、私のD金融機関の資金をC名義口座に移し、その後、C名義口座からB銀行の私の口座に送金してもらったが、B銀行は本件送金を受付けずに即返金してしまった。

	・ その後、私は、B銀行に相談し、必要書類をB銀行に提出したところ、送金することができた。 ・ B銀行は、本件送金の際に、私の説明を聞き入れずに即返金をしたことにより、余分な送金手数料や為替の差損が発生したことから、本件送金で受け取れたはずの金額と実際に受け取った金額との差額の補てんを求める。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行は、Aさんの口座宛の海外からの本件送金に関し、送金内容確認のためAさんに電話で確認したところ、疑わしい取引の類型に該当する懸念があることが判明した。 ・ 当行は、Aさんが合理的な説明ができない限り着金できない旨を説明したところ、Aさんからどのような種類が必要か等の問合せが続いた後、海外に行く機会があるので、今回は一旦返金して自身で送金するということになった。 ・ 当行による返金処理はAさんの承諾に基づくものであり、Aさんが主張するような補償を行う義務はない。 ・ また金融機関は、疑わしい取引に該当する懸念を認識した場合には着金を認めないことが重要であり、当行の取扱いは合理的かつ相当である。
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銀行担当者がAさんに対して、最初の送金の取引内容の確認において、どのようなやり取りを行ったかどうかについて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、また、犯罪による収益の移転防止に関する法律に定められた取引時確認について、どの程度の資料に基づき、どのように判断するかは相手方の経営方針に関わ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8月7日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度（あ）第 26 号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に送金された預金に対する補償要求
申立人の属性	個人（60 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ 私は、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、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示されたので指示に従ったところ、一定程度の時間経過後に作業が終わった。 ・ その後、私がB銀行で保有している口座の振込受付がされていることに気付

	き、確認したところ、私の預金が不正に送金されていた。 ・ 私は、B銀行のインターネットバンキング（IB）で送金のための認証情報の入力等はしておらず、私の預金口座から引き出されてしまった預金の補てんを求める。
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遠隔操作ソフトをインストール等し、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。 ・ 当行は、サポート詐欺の事案について、当行ホームページ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していたものであるから、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、遠隔操作のソフトウェアがどのようなものであるか、遠隔操作によってIBにログインして送金手続がとられたこと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8月7日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度（あ）第 28 号
申立ての概要	住宅ローン契約時における金利タイプの説明内容の確認、および確認結果を踏まえた適切な解決要求
申立人の属性	個人（60 歳台）
申立人（Aさん）の申出内容	・ 私は、B銀行との間で締結した住宅ローン契約について、固定金利適用期間が限定されることに関し、具体的な説明を受けた認識がないため、契約時に行われた説明内容について記録等による確認を求めるとともに、確認結果を踏まえた適切な解決を求める。 ・ 私は、B銀行と本件ローン契約締結時に、本件ローンは当初の固定金利適用期間が限定されるという重要事項について具体的な説明を受けた認識がない。 ・ 私は、将来の金利上昇リスクを避けるため、あえて固定金利での契約を希望したほか、当初返済額が高くなる元金均等返済を選択し、長期的な視点で本件ローンの借入条件を慎重に検討した。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行は、Aさんが、当初の固定金利適用期間が限定される内容の本件ローンの契約書に押印していることを確認しているほか、本件ローンの内容についてAさんに十分な説明を行っている。
あっせん	**【申立て不受理】**

手続の結果	・ あっせん委員会は、本件について、本件ローンの契約時に、B銀行がAさんに対し、本件ローンの固定金利適用期間について具体的にどのような説明を行ったのかを詳細に確認する必要があるところ、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)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8月 12 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 30 号
申立ての概要	ATM機による預金預入れの際に不明となった現金の支払要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行に保有している預金口座に入金する必要があったため、姉Cに入金手続を依頼し、CはB銀行のATM機で一定金額を投入したところ、本件ATM機に不具合が生じ、投入した金額の一部しか返金されなかったものの、Cは残りの金額は正常に入金されたものと思い、返金された金額を再度投入し直したら認識されたので、Cは私が依頼した金額が入金できたと思っていた。 ・ 後日、Cが再度投入し直した金額分しか入金されていなかったことが判明し、B銀行に調査を依頼したところ、本件ATM機にエラーは発生しておらず、Cが再度投入し直した金額分のみ投入されているとの説明を受けたが納得できない。 ・ Cが最初に投入した金額と入金処理された金額の差額が紛失したことから、当該差額の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんからの申し出を受け、本件ATM機の現金照合、本件ATMの機内精査を実施したが、金額に相違はなく正常に稼動しており、Aさんから申し出のあった行方不明金額の支払には応じられない。
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、Aさんの姉であるCさんが本件ATM機にAさん主張の金額を投入したかどうか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、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9月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 31 号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)	・ 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

の申立内容	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、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示されたので指示に従った。パソコンの画面にはB銀行のインターネットバンキング（IB）の画面が表示され、少額のウィルス除去費用が表示されていたところ、電話の相手から私の本人確認のため、パソコンのカメラに認証コードをかざすように言われて指示に従ったところ、多額の送金がされてしまった。 ・ 私は、B銀行に本件不正送金の補償を求めたところ、私に過失があるとして補償に応じてもらえなかったが、私自身は送金行為を行っておらず、実質的にはアカウント乗っ取りによる不正送金と同視すべき事案と考えており、B銀行の判断は納得できない。
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遠隔操作アプリをインストール等し、また、犯行グループに言われるがまま認証コードを知らせる等の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がまま認証情報等を伝達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、B銀行が本件不正送金の場合にもなお補償の対象とするか否かについてはB銀行が定める補償規定に基づき対応しているところであるため、本件申立てはB銀行の経営方針に係わる事項であり、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あたることから、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8月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度（あ）第 32 号
申立ての概要	インターネットバンキングで不正に送金された預金に対する補償要求
申立人の属性	個人（50 歳台）
申立人（Aさん）の申出内容	・ 私のパソコン、スマートフォンが第三者に不正に遠隔操作され、C銀行にある私名義の預金口座からB銀行にある私名義の預金口座に預金が振り込まれた後、B銀行の私名義の預金口座から他行の第三者名義の預金口座に不正に送金された。この不正送金により生じた損害に対する補償を求める。

	・ 私はB銀行担当者から勧められ、残高や取引の照会を容易にする目的でインターネットバンキング（IB）を契約したが、その際、B銀行のIBに危険性を伴う送金機能が強制的に付帯されることの説明は一切なかった。 ・ B銀行は、顧客の資産を守れなかったIBシステムのセキュリティ体制の不備を棚に上げ、所定の認証がされているという形式的な理由により補償に応じない姿勢は、社会的責任および安全配慮義務を放棄したものであり、到底受け入れられない。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 本件送金は、Aさんが当行所定の本人確認手続を経てIBサービスにログインした後の取引であるため、当行の利用規定に照らし、Aさん自身が責任を負うものであり、当行は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、B銀行のIBシステムのセキュリティの具体的な内容の検証・評価に基づく判断を紛争解決手続において行うことは困難であること、また、本件不正送金の場合にB銀行が定める規定の適用の有無を判断するためには、Aさんが不正送金の被害を受けるに至った経緯や、不正操作が発生する機序やその過程、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9月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度（あ）第 33 号
申立ての概要	被相続人の預金等の存在確認
申立人の属性	個人（90 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ B銀行に預入していた私の亡配偶者C名義の預金に関し、Cの退職金が入金されて以降、最終取引日までの入出金において不明・不適切な取引があることから、Cの取引・出金に関する資料の全面開示、不明・不適切な取引についての説明を求めるとともに、原状回復等を求める。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行は、Cさんの預金口座の異動明細をAさんに全て開示済みであり、同異動明細により、Cさんの退職金の大部分について入出金の経緯を客観的に確認することができ、また、可能な範囲で説明も行っている。 ・ また、同異動明細記載の出金は、当行窓口での手続により現金で出金されており、いずれもCさんがその意思に基づき手続したものと考えられる。 ・ 同異動明細以外の書類は、保存期間経過により廃棄済みである。
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、Cさん名義の預金口座の入出金明細は既にB銀行からAさんに開示されていること、入出金明細以外の手続書類につい

	ては、B銀行は保存期間経過により廃棄したと回答していること等に照らすと、それ以上に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と言わざるを得ないことから、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9月 29 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 34 号
申立ての概要	説明不十分により希望通りの内容での契約ができなかった団体信用生命保険
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銀行から住宅ローンの融資を受けた際に、併せて申込を行った団体信用生命保険(団信)について適切な説明を受けておらず、希望する内容の団信に加入することができなかったので、本件ローン申込当時のB銀行の説明経緯や手続の適切性についての説明および見解を求める。 ・ 私は、不動産会社を通じてB銀行に一般団信の申込を行ったが、申込に際してB銀行から一般団信と特約付団信に関する比較説明や選択機会を得た記憶はない。 ・ 現在、私は健康上の理由により団信への追加加入が困難であるが、当時適切な説明が行われていれば、特約付団信を選択することができた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は本件ローン実行当時、行内規定に基づく適切な説明と手続を経て融資を行っている。 ・ 当行は不動産会社を通じて、Aさんが「一般団信申込書」に署名した書類により団信の申込を受け、本件ローン契約を締結した。
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さんに特約付団信の補償対象となる事由は生じておらず、現在も一般団信を継続していることから、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9月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 35 号
申立ての概要	SNS型投資詐欺により振込をした預金の補償要求
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SNS型投資詐欺に遭い、他行に保有している口座およびB銀行に開設したインターネットバンキング(IB)口座から、複数回にわたりB銀行の第三者名義の口座に送金してしまった。 ・ また、私は詐欺師の指示に従ってB銀行にIB口座を新規に開設したが、短期間で開設でき、また高額の送金を繰り返したにも関わらずB銀行からの警告等

	はなかった。 ・ これは、B銀行のモニタリングその他の対応が不十分であったために被害が拡大したのだから、被害額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんによる当行IB口座の開設は、本人確認も含め適切な手続を経て開設されている。 ・ 当行は、AさんがIB口座開設日に行った高額の送金取引を停止したうえ、Aさんに対して、誰かの指示で口座開設や振込等を行ってはいないか尋ねたところ、自らやっている等と答えて取引停止措置の解除を求めたため、当行も解除したものである。 ・ 当行の対応に問題はなく、Aさんの請求には応じられない。
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、B銀行には顧客が詐欺被害に遭って行われた振込送金に対して独自の補償を行う旨の規定は存在せず、規定に基づかない補償を行うかどうかは経営方針に係わる事項であると言えることから、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9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 36 号
申立ての概要	スマートフォン上の決済サービスの不正利用に対する補償要求
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銀行からデビットカードの発行を受けているが、何者かが同カードの情報を同人のスマートフォンのウォレットサービスのアプリに登録し、コンビニエンスストアで不正に利用したことが判明した。 ・ 私は、本件不正利用について情報漏洩等の心当たりはなく、本件不正利用の全額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件不正利用は、スマートフォンのウォレットサービスを用いており、当行が発行したデビットカードを同サービスに紐づける過程で、当行に登録されているAさんのメールアドレスへ送信される認証情報による本人認証を行っていることから、デビットカードの利用規定に基づく被害補償の対象外となる。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件においては、AさんがB銀行から発行を受けていたデビットカードの不正使用がされた原因や経緯等に関する詳細な事実の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9月1日付けであっせん手続を終了し

	た。

事案番号	2026年度(あ)第37号
申立ての概要	クレジットカードの不正利用額の補償要求
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銀行が発行する私名義のクレジットカードを第三者に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、飲食店において第三者の関与により意思能力を欠く状態となり、自己の意思に基づく判断およびカード管理能力を喪失した。その間に、第三者により本件カードを不正利用された。 ・ 私は不正利用判明後、警察に被害届を提出し、B銀行に補償申請したが、B銀行は、本件カードの利用にあたり暗証番号の入力があったことを理由として本件不正送金を補償対象外と判断した。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんが補償を求めている取引は、利用代金の決済にあたり暗証番号が使用された取引であり、本件カードの利用規約の規定により、暗証番号が使用されたことにより生じた損害についてはAさんが責任を負うものとされており、当行は補償の責任を負わない。
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銀行に対して本件カードの利用規約に基づく補償を求めるには、少なくとも、当該取引が第三者による不正利用である旨をAさんが立証をしなければならないところ、当事者が提出した書面、資料・証拠書類等及び事情聴取によって、当該事実を明らかに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2026年9月1日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026年度(あ)第38号
申立ての概要	存在するはずの通知預金の払戻請求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私が相当以前にB銀行に預入れをした通知預金の払戻を求める。 ・ 私は、最近、本件預金の通帳を見つけたので、B銀行に本件預金の払戻を求めたところ、既に払戻済であることを理由に拒否された。 ・ 本件預金の通帳には預入れをした事実が記載されており、払戻時の利息計算の記載欄が空欄であるにも拘わらず、払戻済であると述べるB銀行の対応には納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんが保有している本件預金通帳の払戻欄には、払戻日が印字されており、本件預金は既に払戻済である。

	・ 当行で調査を実施したところ、本件預金の通帳に対応するAさん名義の口座の存在は確認できず、また、一定期間利用のない口座の管理明細においても該当の預金は確認できなかった。
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さんがB銀行に本件預金の預入れを行ってから相当期間が経過していること、また本件預金の通帳に払戻日として印字された日からも相当期間が経過していることからすると、具体的な事実に関する審理および判断を行うことは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9月 15 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026 年度(あ)第 40 号
申立ての概要	不十分な案内で適用されなかった口座開設キャンペーン特典の支払要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行の口座開設キャンペーンの適用を受けるべく、B銀行で新規口座開設等をしたが、キャンペーンの一部の特典を受け取れなかったため、受け取れなかった特典に相当する支払を求める。 ・ 私は、本件キャンペーンの一部の特典が提供されていないことに気づきB銀行のコールセンターに確認したところ、キャンペーンへのエントリー履歴がないため、一部の特典について適用対象外であるとの説明を受けた。 ・ 私は、B銀行の本件キャンペーンサイトの記載に従って応募ボタンを押下し、IDやパスワードの入力をしており、B銀行のシステム不具合等により応募データが欠落した可能性があると考える。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行にはAさんが本件キャンペーンにエントリーした履歴はない。 ・ 当行は、本件キャンペーンの応募期間中にシステム障害は発生していない。 ・ 当行は、Aさんの本件キャンペーンへの応募の事実を確認できないため、Aさんの請求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、Aさんの応募手続がB銀行の応募要項に沿ってなされたのか、B銀行のシステム等に何らかの不具合があったのか等の紛争の核心となる事実の確認をすることは著しく困難であるほか、キャンペーンの取扱いに関するB銀行の対応は、B銀行の経営方針に係わる事項であり、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9月18日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026年度（あ）第41号
申立ての概要	口座開設時に受けられなかった特典の支払要求
申立人の属性	個人（10歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ B銀行の口座開設キャンペーンを利用して、私名義の口座を開設したが、キャンペーンの特典であったキャッシュバックを受けることができなかったので、特典の支払を求める。 ・ B銀行のコールセンターに確認したところ、キャンペーンへのエントリー履歴がないため、特典対象外であるとの回答があり、キャッシュバックを受けることができなかったが、私と同一日に同一手順により口座を開設した私の母親については、キャンペーンのエントリー完了メールが届いたことから、システム不具合等によりエントリーデータが欠落した可能性が極めて高いと考える。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行にはAさんが本件キャンペーンにエントリーした履歴はない。 ・ 当行はAさんの請求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、本件では、Aさん側で行ったとする本件キャンペーンへのエントリーの履歴がB銀行のシステム上確認できないとのことであるが、その原因がAさん側の操作ミス等にあるのか、それともB銀行のシステム上の不具合や受付処理の不備等にあるのかを判断するためには、Aさん側で行ったとする操作の詳細な把握や、B銀行のシステム全体の専門的・技術的な検証が必要であるところ、当委員会が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このような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9月28日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2026年度（あ）第42号
申立ての概要	口座開設時に受けられなかった特典の支払要求
申立人の属性	個人（10歳未満）
申立人（Aさん）の申立内容	・ B銀行の口座開設キャンペーンを利用して、私名義の口座を開設したが、キャンペーンの特典であったキャッシュバックを受けることができなかったので、特典の支払を求める。 ・ B銀行のコールセンターに確認したところ、キャンペーンへのエントリー履歴がないため、特典対象外であるとの回答があり、キャッシュバックを受けることがで

	きなかったが、私と同一日に同一手順により口座を開設した私の母親については、キャンペーンのエントリー完了メールが届いたことから、システム不具合等によりエントリーデータが欠落した可能性が極めて高いと考える。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行にはAさんが本件キャンペーンにエントリーした履歴はない。 ・ 当行はAさんの請求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、本件では、Aさん側が行ったとする本件キャンペーンへのエントリーの履歴がB銀行のシステム上確認できないとのことであるが、その原因がAさん側の操作ミス等にあるのか、それともB銀行のシステム上の不具合や受付処理の不備等にあるのかを判断するためには、Aさん側で行ったとする操作の詳細な把握や、B銀行のシステム全体の専門的・技術的な検証が必要であるところ、当委員会が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このような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9月 28 日付けであっせん手続を終了した。

以　上