

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023 年度第 4 四半期）

その他

一般社団法人全国銀行協会

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 2 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 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銀行に預金を保有していたところ、B銀行担当者から何度も電話があり、金融商品での運用を勧められた。私は、子の学費のために資産を増やしたいと思い、B銀行担当者に勧められて本件商品を複数購入した。その後、本件商品はノックインしてしまい多額の損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は元本保証のない商品ではあるが、元本割れすることはほぼなく大丈夫であると説明をされ、また、限られた顧客しか購入できないと言われ、乗せられて購入してしまった。 ・ 私はB銀行担当者から、他行で保有している預金についてしつこく聞かれたが、B銀行に教える必要はないと思っていたので話したことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 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の方法により、Aさんの投資意向、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。 ・ Aさんは、自身の保有金融資産額を当行担当者に開示しない顧客であったため、正確なリスク商品割合は把握できていないものの、当行担当者は、本件商品の購入金額が余裕資金であることを確認している。 ・ 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。
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、2023 年 11 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、Aさんの家族構成や年収等の属性を踏まえると、本件商品を含むリスクレベルの高い金融商品を短期間のうちに多額に

(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。

	購入させていること、Aさんが希望した取引であるとはいえ、Aさんの属性に応じた提案をする等の配慮が十分にされていたとはいえないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2024 年 2 月 1 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 15 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び仕組債に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	・ 私は、B銀行で購入した投資信託及び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銀行と以前から取引のあった配偶者Cが同席のもと、B銀行担当者に勧められて投資信託を購入したが、購入後から損失が生じていたところ、B銀行担当者は、仕組債の利息で投資信託の損失をカバーできると説明し勧めてきたことから、私は投資信託を解約し仕組債を購入した。 ・ B銀行担当者は、私との面談の際にCとの間の取引に関する説明ばかり行い、私に対してはほとんど説明が無かった。私は本件商品以外に投資経験がなかったため、商品内容やリスクをよく理解していなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 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、所定の方法によって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さんとともに投資経験が豊富なCさん同席のもとに本件商品の内容、リスク等について十分な説明を行い、Aさんには不明点はないかどうかを確認し、Cさんから異論が無かったことから、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さんの属性や意向の確認にやや丁寧さに欠けていた点があった可能性はある。
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、2023 年 10 月 11 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、投資経験のないAさんに対し、知識・経験に応じたかたちで商品内容を説明すべきであったところ、Aさんの配偶者であるCさんの投資経験・知識に依拠するかたちで勧誘が進められており、Aさんに対する説明が説明時間を含め十分に行われたかどうか、また、Aさんの属性や意向の確認において丁寧さに欠けていた点はなか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。 ・ 2024 年 1 月 9 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 17 号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた仕組債の元本割れ損失の補てん等の要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行の紹介によりC証券会社から購入した仕組債について、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者からC社の紹介を受け、C社から本件商品を購入した。 ・ 私はC社から本件商品の説明を受けたが、契約締結前交付書面等の資料を形式的に読み上げられただけで、リスクやデメリット、為替手数料等の説明はなかった。このとき、私は、B銀行担当者や支店長のほか、C社担当者等に取り囲まれて説明を受けており、また、私の父及び兄が同様にB銀行担当者からの紹介でC社から本件商品の概略説明を受けて購入意思を固めていたこともあり、購入をしないと選択肢は実際上ない状況であった。 ・ 私は、B銀行を信頼して本件商品を購入したが、本件商品の勧誘にあたって説明義務違反があると思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんに本件商品を販売したのはC社であり、当行担当者はAさんにC社を紹介したにとどまる。 ・ C社のAさんに対する本件商品の販売について、適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供その他の債務不履行ないし不法行為はないと認識している。また、AさんにC社を紹介したにとどまる当行も同様の法令上の違反はないと考えており、Aさんの要求には応じられない。
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、2023 年 11 月 2 日および 2024 年 3 月 4 日に、AさんとB銀行から事情聴取をした。 ・ あっせん委員会は、本件につき、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 19 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられたファンドラップ及び投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行から紹介を受けてC証券会社から購入したファンドラップ及びB銀行から購入した投資信託に生じた損失の補てんを求める。 ・ 私はあまり投資経験がなく、元本が保証されている商品を望んでいたところ、B銀行からC社の紹介を受けてキャッシュバックキャンペーンで国債を購入し、1

	年後も同様のキャンペーンで国債を買い替えようとしたところ、B銀行担当者からキャンペーンが利用できないとの虚偽の説明を受け、その代わりとしてリスクの程度が国債と同等であるとしてファンドラップを勧められて購入した。 ・私はB銀行担当者からC社が取扱う商品であるとの説明を受けたが、B銀行担当者を信用していたため、問題ないと思っていた。 ・その後、ファンドラップに多額の損失が発生してしまったところ、B銀行担当者から損失を取り戻すためとして投資信託の購入を勧められ、複数回に亘って投資信託を購入した。 ・私は本件商品の購入にあたり、B銀行担当者から商品性やリスク及び手数料等の具体的な説明は受けていなかったが、B銀行担当者を信用して書面もよく確認せずに購入してしまった。 ・B銀行担当者は、投資信託の運用状況について一度も書面を提示せず、問い合わせでも「損失は戻っています。」との回答であり、誠意がないと感じた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、C社を紹介した。当行担当者は、C社担当者のセールスに同席することもあったが、当行担当者からファンドラップの商品やリスクの説明等は一切していない。 ・当行担当者は、Aさんからファンドラップで発生した損失を取り戻したいとの相談を受け、複数回に亘って投資信託を提案し販売するに至った。 ・投資信託の提案において、当行担当者は、毎回、複数商品の提案を行っていたほか、商品性やリスク及び手数料等を具体的に説明していた。 ・もっとも、Aさんの投資に関する知識や経験及び保有資産額やリスク性資産割合については十分なヒアリングが出来ておらず、Aさんの属性を十分に把握できていなかった。 ・また、顧客保護の観点から、Aさんの年齢を考慮して丁寧に説明すべきであったところ、結果的に投資経験が少ないAさんに対して、投資で生じた損失を更に投資で取り戻すような提案を行ってしまった。
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、2023年10月2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の額やリスク性商品の保有比率の把握が十分とはいえないこと、ファンドラップの購入により多大な損失が発生していたAさんに対して、損失を取り戻すためとして、投資信託の購入を提案すること自体が適切であるかどうかをB銀行において慎重に判断すべきであ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。 ・2024年1月4日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 20 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられたファンドラップ及び投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行から紹介を受けて証券会社から購入したファンドラップ及びB銀行から購入した投資信託について生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は投資経験がなく、元本が保証されている商品を望んでいたところ、B銀行から証券会社の紹介を受けてキャッシュバックキャンペーンで国債を購入し、1年後も同様のキャンペーンで国債を買い替えようとしたところ、B銀行担当者からキャンペーンが利用できないとの虚偽の説明を受け、その代わりとしてリスクの程度が国債と同等であるとしてファンドラップを勧められて購入した。 ・ 私はB銀行担当者から証券会社が取扱う商品であるとの説明を受けたが、B銀行担当者を信用していたため、問題ないと思っていた。 ・ その後、ファンドラップに多額の損失が発生してしまったところ、B銀行担当者から損失を取り戻すためとして投資信託の購入を勧められ、複数回に亘って投資信託を購入した。 ・ 私は本件商品の購入にあたり、B銀行担当者から商品性やリスク及び手数料等の具体的な説明は受けておらず、B銀行担当者を信用して書面もよく確認せずに購入してしまった。 ・ B銀行担当者は、投資信託の運用状況について一度も書面を提示せず、問い合わせても「損失は戻っています。」との回答であり、誠意がないと感じた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、証券会社を紹介した。当行担当者は、証券会社担当者のセールスに同席することもあったが、当行担当者からファンドラップの商品内容やリスクの説明等は一切していない。 ・ 当行担当者は、Aさんからファンドラップで発生した損失を取り戻したいとの相談を受け、複数回に亘って投資信託を提案し販売するに至った。 ・ 投資信託の提案において、当行担当者は、毎回、複数商品の提案を行っていたほか、商品性やリスク及び手数料等を具体的に説明していた。 ・ もっとも、Aさんの投資に関する知識や経験、財産状況といったAさんの属性について十分なヒアリングが出来ておらず、Aさんの属性を十分に把握できていなかった。 ・ また、顧客保護の観点から、Aさんの年齢を考慮して丁寧に説明すべきであったところ、結果的に投資経験がないAさんに対して、投資の損失を更なる投資で取り戻すような提案を行ってしまった。
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、2023 年 10 月 2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の額やリスク性商

	品の保有比率の把握が十分とはいえないこと、ファンドラップの購入により多大な損失が発生していたAさんに対して、損失を取り戻すためとして、投資信託の購入を提案すること自体が適切であるかどうかをB銀行において慎重に判断すべきであ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。 ・2024年1月4日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2023 年度(あ) 第 22 号
申立ての概要	不適切な対応により延滞となったアパートローンの返済充当及び金利の引下げ要求
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銀行から不動産関連投資の目的で融資を受けていたが、本件融資のほかにも融資を受けていたところ、当該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り、B銀行から本件外融資は返済が滞っても直ちに法的手段をとらないという事実上の返済猶予の通知を受けたことから、本件外融資は返済を停止することとし、本件融資のみ返済することとしたが、B銀行は当該返済を本件外融資の弁済に充当し、本件融資は延滞扱いとした。したがって、B銀行に対し、本件外融資への弁済とされた弁済を本件融資に充当するよう取り扱うことなどを求める。 ・また、本件融資の契約に当たり、私は、B銀行担当者から、数年間の返済後は本件融資の金利は業界水準並みの利率に引下がるスキームであるとの説明を受け、B銀行担当者の話を信用し、当該引下げの条件に合意し、本件融資契約を締結したものであるが、引下げは行われていないことから、金利引下げの合意に基づき、金利引下げを実施することなどを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行は、顧客が当行に対して複数の債務を負っている場合には、返済用口座に入金された金員をどの債務に充当するかは当方の任意とする旨を全ての顧客との間で約定しており、返済用口座に入金された金員は弁済期の到来が早い債務からその返済に充当することとして、口座管理システムに組み込んでいる。 ・Aさんに対する本件融資と本件外融資は、同一の返済口座を利用しており、本件外融資の弁済期の到来が先行するので、当該返済口座に入金された資金は本件外融資の弁済に充当しており、法的に問題はないと考えている。 ・本件融資契約締結の数年経過後に金利を下げるという契約条件について合意している事実はなく、当行担当者はAさんに対して、本件融資における金利を含む条件を、契約締結時に説明しており、当行担当者に契約書の内容に反して金利を引き下げる権限は与えられていないことから、当行担当者がそのような

	条件を提示することはな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、2023年10月18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、Aさんが本件融資と本件外融資について、一部弁済を続けているところ、そのような弁済状況を連絡するなどの配慮を欠いていたと指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行に本件融資の金利引下げを検討し提示を求めたうえで、B銀行が提示した金利引下げ提案を踏まえた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。 ・ 2024年2月16日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ) 第 26 号
申立ての概要	不適切な勧誘により購入させられた仕組債の元本割れ損失の補てん等の要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行担当者に勧められて多数の仕組債を購入した。そのうちいくつかの本件商品について、すでに償還等により損失が生じた商品に関しては損失額の一定額の賠償と、償還前の商品に関しては解約を求める。 ・ 私は、銀行が販売する商品なので想定を超えるような過大な損失が生じるとは思わず、定期金利と同程度の利息を得られれば良いと考えており、そのような意向をB銀行担当者も知っていたにもかかわらず、実際には大きな損失を生じさせる本件商品を勧誘し、購入させたことは問題がある。 ・ 私は、本件商品がノックインのあるものと理解して購入しており、損失については自己責任であるとは思っている。しかしながら、B銀行担当者から本件商品にはリスクがあり、そのリスクがどのような仕組みで生じているのか説明を受けたことはなく、説明できないようなものを顧客に販売してはいけなく考える。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行とAさんの配偶者Cさんの間では従前から仕組債の取引があり、Cさんはノックインを経験されていることをAさんも承知していたほか、Aさん自身も投資やリスクについて理解があったところ、仕組預金を行っていたAさんの意向を確認し、本件商品を提案したものであり、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、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。 ・ 本件商品のうち最初の取引時において、Aさんのリスク許容度は、本件商品の

	リスク度と一致しなかったところ、そのことをAさんに説明したが、Aさんからリスクは理解しているとの回答で、購入希望があったため販売している。 ・ もっとも、当行担当者は、Aさんが繰り返し本件商品の取引を行う中で、適合性確認に係る質問についてパターン化していた可能性はある。
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、2023 年 11 月 13 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さんは投資経験はある程度あったとはいえ、本件商品のような複雑でリスクの高いものを繰り返し売買するような準専門的投資家とはいいがたく、真にその商品性やリスクを理解できていたか疑問があること、Aさんの保有金融資産及びリスク性商品の占める割合の妥当性に疑問があること、リスク許容度の確認において丁寧さに欠くところが見ら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。 ・ 2024 年 2 月 21 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 30 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私はB銀行の紹介によりC証券会社から購入した仕組債について生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、自身が経営する会社の株式譲渡により得た資金をB銀行に預けていたところ、B銀行担当者から盛んに資産運用を勧められた。 ・ その後、B銀行担当者からC社を紹介され、B銀行担当者同席のもと、C社担当者から本件商品を案内され購入するに至った。 ・ 私は投資経験がなく、資金運用についても定期預金や国債といったリスクのない商品にしたいとB銀行担当者に伝えていた。 ・ B銀行担当者は、本件商品は元本割れリスクの低い商品であるかのような説明を行い、高利の利息で一定のリターンが得られることを強調していたほか、本件商品がノックインすることはないし、リスクがあるとすれば早期償還されることくらい等と述べていたので、私はそれを信じて購入した。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、AさんにC社担当者を紹介した後、C社担当者からAさんに対して本件商品の提案や、商品内容およびリスク等を説明しており、当行担当者からAさんに提案等はしていない。 ・ 当行担当者は、AさんにC社担当者を紹介した前後を通じて、Aさんの資産運用プランの提案を行っていた。この資産運用プランにはC社の取扱商品も含ま

	れており、当行担当者は、メモや手紙といった私製書面も用いながら、本件商品の一般的な商品概要に触れ、期待できる利回り水準に言及する等していた。 ・ 当行では、承認を得ていない書面を顧客に作成、交付することは認めておらず、当行担当者が私製書面を作成してAさんに提示等していたことは行内ルールに反する行為であるし、私製書面において本件商品についてリスクが顕在化しないものと誤認させる表現を含んでいる点も問題があった。
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、2023 年 12 月 19 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、B銀行担当者がAさんに示した私製書面は単なる説明を超えて事実上商品勧誘に近いものであることが見て取れ、行内ルールを逸脱しているものであり、その内容も商品特性やリスク等について誤解を招く恐れがあるという意味で問題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。 ・ 2024 年 3 月 26 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 35 号
申立ての概要	意向に沿わない仕組債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(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 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銀行担当者から、リスクが低く数か月で早期償還になり定期預金よりも利率が良い商品として本件商品の購入を勧められ、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銀行でNISA枠で購入した投資信託に損失が発生したため、本件商品を購入することで、また損失を被ることになるかもしれないものの、投資信託の損失を取り戻したいと思った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の説明資料を読み上げられたが、説明を聞いてもわからないし、早期償還するのだから説明を聞いても仕方ないと思い、説明を遮ったら、B銀行担当者は説明資料を置いて行っただけで、それ以上の説明はなかった。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 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、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。 ・ Aさんは、保有金融資産額を当行に開示しなかったため、当行担当者は、Aさんが当行に保有している預金口座への入金経緯等を総合的に検討した。その結果、Aさんの保有金融資産額に対するリスク性金融商品の割合につき問題ない範囲内だと認識していた。
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、2023 年 12 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、B銀行に対して、Aさんが保有金融資産等をB銀行に明らかにしていなかった事情はあるにせよ、本件商品のような高リスク商品で最低購入価額が高額な金融商品を販売する場合は、慎重な対応が求められるところ、それが十分だったとは言えないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2024 年 3 月 16 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 36 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債に生じた損失の補てん
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銀行で金利の良い定期預金をしていたところ、B銀行担当者から金利が良い商品として仕組債の購入を勧められ、また、手数料がかからないと説明をされたので購入するに至った。その後、本件商品はノックインしてしまい多額の損失が発生した。 ・ 私は、本件商品の購入原資は余裕資金であったが、住宅ローンの返済に充てる予定であることをB銀行担当者に伝えていた。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品の説明資料を長時間かけて読み上げられるのを聞いてはいたが、どこまで理解できていたかはよくわかっていない。 ・ 私は、本件商品は金利が良い分、多少のリスクはあると思っていたが、元本の大半を毀損するほどの大きなリスクがある商品とは認識していなかった。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 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。 ・ 当行担当者は、Aさんから住宅ローンの話をされたことはあるが、保有金融資産を返済に充てるかもしれないといった断定的な話はされなかった。
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、2023 年 12 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。 ・ 2024 年 3 月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 57 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。 ・ B銀行は、ワンタイムパスワードを入力しない限り、インターネット・バンキングを利用して送金を行うことができないシステムであると言っているが、私は、自分自身の意思で本件送金を行ったわけではないし、ワンタイムパスワードの入力もしていない。 ・ 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。
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さん本人によるワンタイムパスワードの入力または伝達等の有無を含め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、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(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 2024 年 3 月 21 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2023 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に係る損害の補償請求
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、詐欺の犯人と思われる人物の話に乗り、少額を送金してしまい、B銀行に連絡しようと思ったが、連絡先が分からぬまま、追加で多額の資金を預金口座から不正に送金されてしまった。 ・ 私は警察に届け出たが、警察では、私の被害は最初の少額分であり、その後の多額の不正送金はB銀行の被害であるとの説明をうけた。 ・ 私は、B銀行に本件不正送金被害の補償を求めたが、私に過失があるとして補償に応じてもらえなかったが、警察がB銀行の被害であるという多額の送金分について、B銀行は被害であると認識しているのだから、私に補償すべきである。
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。
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さんを欺罔して何らかの不正操作を行って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、当該不正操作や不正送金の機序や過程を含めた本件についての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、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 2024 年 3 月 21 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 63 号
申立ての概要	凍結された銀行口座の解除要求
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銀行が行っている私名義の普通預金口座の取引停止措置を終了し、預金の払戻しを行うよう求める。 ・ 私は、数十年前に来日し、日本で暮らしているが、母国に現金等を保有している。私は、子供の学費や生活費等のため、母国の親戚に依頼して、私が母国で保有している現金の振込を依頼した。 ・ 私は、親戚から振込をした旨の連絡を受け、B銀行に保有している自身の口座に振込がされていることを確認した。 ・ その後、B銀行から、私の口座が犯罪利用預金口座等の疑いがあるとして取引の停止等の措置を実施するとの通知及び取引内容についての書面照会等があった。 ・ 私はB銀行からの通知内容に大変驚き、B銀行からの照会事項への回答及び提出を求められた書類の提出等をしたにもかかわらず、B銀行は預金の払戻に応じてくれない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさん名義の預金口座に複数名からの送金がされ、その一部が犯罪利用預金口座からの資金移転である旨の情報提供を受けたこと等から、犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律に基づき、Aさん名義の口座に取引停止措置を行った。 ・ 犯罪利用預金口座等の疑いがあるとして金融機関が取引の停止等の措置を講じた口座について、預金者が取引停止措置の解除を求める場合には、預金者において、当該預金口座が犯罪利用預金口座等に当たらないこと等を立証しなければならないところ、当行はAさんに対し、長きにわたりその説明を求めてきたが、現在に至るまで、送金の原資及びその送金経路を明らかにできていないため、Aさんからの預金払戻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、本件申立ては、B銀行が、Aさんの預金口座に対するB銀行の取引停止措置及びその継続の当否が主要な争点となるところ、法令により、犯罪利用預金口座等であるとの疑いに基づく取引停止措置の実行は金融機関の判断に委ねられていることからすると、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2024 年 3 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

以 上