

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 12 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	法人
申立人(A社)の申出内容	・ 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。 ・ 当社は、B銀行担当者からC社の紹介を受け、C社から説明を受けて本件商品を購入した。 ・ B銀行担当者は、当社とC社担当者との面談や説明の場に常に同席し、本件商品の購入を勧めるなどしたが、本件商品は大幅な元本毀損の可能性があるとのリスク面についての説明はなかった。当社は、C社担当者から本件商品は特別の商品であり、最悪の場合は考えられないなどと説明を受けた。 ・ B銀行は、当社のメインバンクの立場にあり、当社は、B銀行に対する信頼に基づき本件商品の購入を決めたのであり、B銀行はC社と連携して本件商品を販売した責任がある。 ・ B銀行は、本件商品の勧誘にあたって説明義務違反があったのであるから、損失を補てんするべきである。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ A社に本件商品を販売したのはC社であり、当行担当者はA社にC社を紹介したにとどまる。 ・ C社のA社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おり、また、C社を紹介したにとどまる当行にも法令上の違反はないと考えており、A社の要求には応じられない。
あっせん手続の結果	【申立受理→特別調停案の提示→あっせん不調(当事者双方が特別調停案不受諾)】 ・ あっせん委員会は、A社からの申立てを「適格性あり」として受理し、2023 年 11 月 2 日及び 2024 年 3 月 4 日に、A社とB銀行から事情聴取を行った。 ・ 本件は、B銀行は、B銀行が属する銀行グループの中核会社として、顧客の窓口となって顧客ニーズに合わせて証券会社等を紹介するなどのサービスを

(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。

	通じて、当該グループ全体の利益を図る業務を展開している。そして、B銀行は、A社のメインバンクとして、A社のニーズを踏まえ、C社を紹介したばかりでなく、B銀行担当者は、A社からのB銀行に対する高い信頼を背景に、C社のA社に対する勧誘から契約締結に至る交渉過程に終始関与し、契約締結に至ったという事案である。 ・あっせん委員会は、こうした事案分析を踏まえ、本件取引関係は形式的にはA社とC社との取引であるものの、B銀行に対する高い信頼に基づき当該取引が行われたのであって、B銀行は、C社の勧誘から契約締結に至るまでのA社に対する説明内容等の全てを認識していたのであるから、B銀行として、C社が本件商品のような高いリスクを有する金融商品を勧誘、提案するに当たって、顧客の意向に沿った提案・勧誘となっているかどうか、顧客が商品性やリスクを理解しているかなどについて配慮することが求められているというべきであるとの立場から、B銀行がA社の損失の一部を負担するというあっせん原案を提示した。また、あっせん委員会は、このあっせん原案に対して、B銀行が応諾しなかった場合には特別調停案を提示することも視野に入れている旨を申し添えた。 ・これに対し、B銀行は、本件商品の販売契約の当事者ではなく、A社又はC社に対する助言義務を負う法的根拠はないなどと主張し、あっせん原案には応諾できないとの意向を示したため、あっせん委員会は、A社とB銀行に対して特別調停案を提示した。しかし、A社及びB銀行の双方が特別調停案には応諾しないとの回答書を提出したため、2024年6月20日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ) 第 13 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(80 歳台)
申立人(Aさん)の 申 出 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、私が代表を務めるD社とともに本件商品を勧められ購入した。 ・ B銀行担当者は、私とC社担当者との面談や説明の場に常に同席し、本件商品の購入を勧めるなどしたが、私は本件商品は大幅な元本毀損の可能性があるとのリスク面についての説明を受けていない。 ・ 私は、C社担当者から、本件商品は特別の商品であり、最悪の場合は考えられないなどと説明を受けた。 ・ B銀行は、D社のメインバンクの立場にあり、私及びD社は、B銀行に対する信頼に基づき本件商品の購入を決めたのであり、B銀行はC社と連携して本件商品を販売した責任がある。 ・ B銀行は、本件商品の勧誘にあたって説明義務違反があったのであるから、

	損失を補てんするべきである。
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おり、C社を紹介したにとどまる当行にも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	【申立受理→特別調停案の提示→あっせん不調(当事者双方が特別調停案不受諾)】 ・ あっせん委員会は、Aさんからの申立てを「適格性あり」として受理し、2023 年 11 月 2 日及び 2024 年 3 月 4 日に、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 本件は、B銀行は、B銀行が属する銀行グループの中核会社として、顧客の窓口となって顧客ニーズに合わせて証券会社等を紹介するなどのサービスを通じて、当該グループ全体の利益を図る業務を展開している。そして、B銀行は、D社のメインバンクとして、AさんやD社のニーズを踏まえ、C社を紹介したばかりでなく、B銀行担当者は、AさんからのB銀行に対する高い信頼を背景に、C社のAさんに対する勧誘から契約締結に至る交渉過程に終始関与し、契約締結に至ったという事案である。 ・ あっせん委員会は、こうした事案分析を踏まえ、本件取引関係は形式的にはAさんとC社との取引であるものの、B銀行に対する高い信頼に基づき当該取引が行われたのであって、C社の勧誘から契約締結に至るまでのAさんに対する説明内容等の全てを認識していたのであるから、B銀行として、C社が本件証券のような高いリスクを有する金融商品を勧誘、提案するに当たって、顧客の意向に沿った提案・勧誘となっているかどうか、顧客が商品性やリスクを理解しているかなどについて配慮することが求められているというべきであるとの立場から、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原案を提示した。また、あっせん委員会は、このあっせん原案に対して、B銀行が応諾しなかった場合には特別調停案を提示することも視野に入れている旨を申し添えた。 ・ これに対し、B銀行は、本件商品の販売契約の当事者ではなく、Aさん又はC社に対する助言義務を負う法的根拠はないなどと主張し、あっせん原案には応諾できないとの意向を示したため、あっせん委員会は、AさんとB銀行に対して特別調停案を提示した。しかし、Aさん及びB銀行の双方が特別調停案には応諾しないとの回答書を提出したため、2024 年 6 月 20 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 16 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 出 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。 ・ 私は父(D)から、B銀行担当者からD及びDが代表を務めるE社に対し、C社の紹介があり、C社から本件商品の説明を受けることとなったとの連絡を受け、私も一緒にC社からの提案を聞くことにした。 ・ B銀行担当者は、私とC社担当者との面談や説明の場に常に同席し、本件商品の購入を勧めるなどしたが、本件商品は大幅な元本毀損の可能性があるとのリスク面についての説明はなかった。 ・ 私は、C社担当者から本件商品は特別の商品であり、最悪の場合は考えられないなどと説明を受けた。また、C社担当者の説明により、過去の為替チャートによれば本件商品は損失を被るような為替相場にならないと理解し、B銀行の勧めであるから問題が生じるようなことはないだろうと思い、D及びE社とともに本件商品を購入した。 ・ B銀行は、E社及び私が代表を務めるE社傘下企業のメインバンクの立場にあり、私、E社及びDは、B銀行に対する信頼に基づき本件商品の購入を決めたのであり、B銀行はC社と連携して本件商品を販売した責任がある。 ・ B銀行は、本件商品の勧誘にあたって説明義務違反があったのであるから、損失を補てんするべきである。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんに対して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おり、C社を紹介したにとどまる当行にも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 つ せ ん 手 続 の 結 果	【申立受理→特別調停案の提示→あっせん不調(当事者双方が特別調停案不受諾)】 ・ あっせん委員会は、Aさんからの申立てを「適格性あり」として受理し、2023 年 11 月 2 日及び 2024 年 3 月 4 日に、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 本件は、B銀行は、B銀行が属する銀行グループの中核会社として、顧客の窓口となって顧客ニーズに合わせて証券会社等を紹介するなどのサービスを通じて、当該グループ全体の利益を図る業務を展開している。そして、B銀行は、E社のメインバンクとして、Aさん、D及びE社のニーズを踏まえ、C社を紹介したばかりでなく、B銀行担当者は、AさんからのB銀行に対する高い信頼を背景に、C社のAさんに対する勧誘から契約締結に至る交渉過程に終始関与し、契約締結に至ったという事案である。 ・ あっせん委員会は、こうした事案分析を踏まえ、本件取引関係は形式的にはAさんと C 社との取引であるものの、B銀行に対する高い信頼に基づき当該取引が行われたのであって、C社の勧誘から契約締結に至るまでのAさんに対する

	説明内容等の全てを認識していたのであるから、B銀行として、C社が本件証券のような高いリスクを有する金融商品を勧誘、提案するに当たって、顧客の意向に沿った提案・勧誘となっているかどうか、顧客が商品性やリスクを理解しているかなどについて配慮することが求められているというべきであるとの立場から、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原案を提示した。また、あっせん委員会は、このあっせん原案に対して、B銀行が応諾しなかった場合には特別調停案を提示することも視野に入れている旨を申し添えた。 これに対し、B銀行は、本件商品の販売契約の当事者ではなく、Aさん又はC社に対する助言義務を負う法的根拠はないなどと主張し、あっせん原案には応諾できないとの意向を示したため、あっせん委員会は、AさんとB銀行に対して特別調停案を提示した。しかし、Aさん及びB銀行の双方が特別調停案には応諾しないとの回答書を提出したため、2024年6月20日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ) 第 38 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に生じ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銀行担当者からB銀行の子会社のC証券会社を紹介されて、仕組債を購入したが、今後償還により多額な損失を被る可能性が高く、当該損失の補てんを求める。 - 私は、B銀行担当者からの要請で、飲食店で食事をしながら複数回面談する中で本件商品の勧誘、提案、商品内容の説明を受けたが、私は購入を断っていた。その後、B銀行担当者から私の購入枠を取っており、期限を過ぎると購入できなくなってしまうと言われ、購入するに至った。 - 私が本件商品を購入したのはB銀行を信頼していたからであり、本件商品はC社から購入することや、B銀行とC社との間で私の情報が共有されるなどの説明を受けたことはない。 - また、本件商品購入手続時に、B銀行担当者とC社担当者が同席していたが、C社担当者から本件商品の内容やリスクの説明を受けた記憶はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	- 当行担当者は、Aさんに投資信託を販売した際、本件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社との情報共有等の同意書を取得したうえで、C社を紹介した。Aさんは、当行担当者同席のもと、C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旨の確認書にチェックし、C社の証券口座を作成のうえ本件商品を購入した。 - 当行担当者は、Aさんに対し、セールストークとして「枠を残してあります」という趣旨の発言をした可能性はある。 - 当行では、行員が顧客と会食等する際は、事前に役席者の承認を受ける必要があるが、当行担当者は当該承認を受けておらず、行内ルールに抵触していた。

	・ 当行では、金融商品仲介業務を取扱うにあたり、C社への顧客紹介や商品概要の説明のみ行い、個別銘柄の説明等を行うことは禁止しているところ、当行担当者はAさんとの面談において個別銘柄に言及しており、行内ルールに抵触していた。 ・ これらの行内ルールへの抵触について、当行担当者が本件商品の説明をしたこと自体に金融商品取引法上の問題はなく、本件商品に係る取引の効力や生じた損害と因果関係はないと考えている。
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 12 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銀行に対して、Aさんに対して、C社の紹介という対応を超えて、本件商品の個別の商品内容等を説明し、本件商品の購入「枠」がなくなるといった趣旨の勧誘を行っており、こうした対応はB銀行の行内ルールに違反するものであってB銀行の対応は問題があること、Aさん自身はB銀行に対する高い信頼に基づいて本件商品を購入したことを考えると、本件商品に係る取引はAさんとC社との間の契約であったとしても、B銀行には当該取引において当事者的役割をC社と共同で果たしているとみることができることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、本件商品が償還時に損失が発生していることを前提に、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 4 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 40 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられたEB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	・ B銀行で購入したEB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銀行担当者からもっと金利が良い商品として本件商品を勧められ購入するに至った。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、利率の高い商品で運用したい意向であったが、利率の良い金融商品はリスクも高いとの認識はなかった。 ・ 私はB銀行担当者から、書面を用いて本件商品の説明を受けたが、メリットばかりを強調する説明であったので、ノックインすることはないと思った。
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。 ・ 当行では現在、本件商品のような複雑な仕組みの商品は、長期安定の資産形成にそぐわないということもあり、取扱いを停止している。
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、2024年1月30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、本件商品は高難度で複雑かつ高リスク商品であり、現在、B銀行で販売されていない事情も考慮すると、一般的に業として投資をしているわけではない顧客であったAさんへの案内は控えるべきではなかったか、Aさんは本件商品の仕組みやリスクの理解が不十分であった可能性があることからすると、Aさんがハイリスクを許容してい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4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 55 号
申立ての概要	連帯債務者へ通知なく脱退させられた団体信用生命保険
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私の配偶者であった故Cは、自宅を新築するためにB銀行に借入申込みを行い、公的住宅金融機関(D社)から故Cを債務者、私を連帯債務者として住宅ローン資金の融資を受けた。また故Cは、自身を被保険者とした団体信用生命保険(団信)をD社の代理店であるB銀行に申し込んだが、特約保険料未納により脱退となっていたもので、私は、生前のCからかかる未納の事実を知らされておらず、もし知っていれば未納状態を解消できていたことから、C死亡後に私が支払った住宅ローンの返還及び本件融資残高の債務の消滅を求める。 ・ 故Cは経済的事情で住宅ローンの返済が困難になり、B銀行において返済の条件変更手続きを行い、連帯債務者である私も書面等に署名・押印した。しかし、この時点では、私は団信が未納脱退となっていたことは知らなかった。 ・ 団信の脱退時、家庭の経済状況は困窮していたわけではないため、私がそのことを知っていたら本件団信の特約保険料を立替払いしていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Cさんを主債務者、Aさんを連帯債務者として住宅ローンの借入申込みを受けた。また、Cさんを被保険者として団信の申込みを受けた。 ・ 当行担当者は、Aさん及びCさんから住宅ローンの条件変更の申出を受け、2

	度返済条件の変更を行った。その間に、年払いの団信の特約保険料が引落し不能となったため、当行からCさんに督促連絡をしたが、期限までに振込がなかったため、D社において団信が未納脱退となった。 ・ 団信の加入者かつ特約保険料の債務者はCさんのみであり、Aさんは加入者でも特約保険料の債務者でもないこと、当行は団信の特約保険料の債権者(D社)から契約に基づいて特約保険料の収納事務を受託しているにすぎないこと、債務者でないAさんに対して、Cさんによる特約保険料不払いの事実を説明・告知することは個人情報保護の観点からむしろ問題となる行為であることからして、当行がCさんの団信の特約保険料不払いをAさんに説明・告知すべき義務はない。
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、2024年5月16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74号
申立ての概要	借りた覚えのないカードローンの返済利息免除要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行からカードローンの返済を求める通知が届いたが、私はカードローンを申し込んだ覚えはなく、自動借入がされたことにより、知らず知らずのうちに自分のお金と思って使ってしまった分は支払うが、利息の支払いは免除するよう求める。 ・ 私は、預金口座の残高は全て自分の預金と思って使っていたところ、返済を求める通知が届いて大変驚いた。 ・ 私は自身の口座の明細を見たところ、毎月少額が返済されていたようだが、私は全く気付いていなかった。 ・ 私はB銀行に対して、私がカードローンの申込みをした証拠となる契約書や送信メールの内容等の開示を求めたが応じてもらえない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは、当行のインターネットバンキングにおいて、当行所定の申込手続及び本人確認手続を経てカードローン契約の締結に至っており、同契約は適法に成立しており、Aさんの求めに応じることはできない。 ・ また、Aさんのローン債務は、既に期限の利益を喪失し、保証会社から当行に代位弁済がなされている。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、インターネットによる非対面でのカードローン契約の申込み及び締結がAさん以外の者がAさんの意思に基づかずAさ

	んになりすまして行ったものであるかどうかを調査し、認定することはできず、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、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 2024 年 4 月 10 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 58 号
申立ての概要	海外送金の入金時に係る適用レートの誤説明により生じた差額の返還請求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私が海外の金融機関に当地の外貨で保有している預金を、B銀行で保有している円貨預金口座に送金し、入金処理されたが、B銀行担当者から説明を受けた為替レートとは異なる為替レートが適用されていた。 ・ B銀行の間違った事務に起因して、円貨預金口座に実際に入金された金額と、私がB銀行担当者から説明を受けた為替レートで円転した金額との差額分の損失が生じたことから、この損失の補てんを求める。 ・ 私が本件送金を行ったところ、B銀行担当者から着金した旨の連絡があった。私はB銀行担当者に為替レートを尋ねたところ、具体的な数値を教えてくれた。 ・ その後、入金処理された円貨の金額を確認したところ、B銀行担当者から教えてもらったレートでの円換算額とは乖離をしていたので、B銀行に問い合わせをしたところ、B銀行担当者は、入金時に適用されたレートではなく、誤って入金時前日の為替レートを私に説明していたことが判明した。 ・ B銀行は、私に誤ったレートを説明したにも関わらず、それを訂正したり説明したりすることなく、間違った入金処理はしていないと主張するばかりであり、そのようなB銀行の対応は納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの被仕向外国送金取引として円貨預金口座に外貨の着金があったことを連絡した際に、Aさんからレートを聞かれ、誤って実際に適用されるレートでないレートを教えたのは事実である。 ・ 本来であれば、Aさんの問合せに対して、入金時に適用されるレートはその時点では不明であるので、前日のレートを参考であることを明示して伝え、実際の適用レートは未確定であることを説明すべきであったところ、対応店舗ではあまり発生しない事務であったことや、当行担当者が事務知識不足であったところ、上席に確認等することなく、自身の判断で実際の適用レートでないレートを伝えてしまったことが原因である。 ・ 当行では、Aさんの本申立てを契機に、顧客からの問合せに対し、被仕向外国送金取引の取扱いとして、着金通知時に呈示できるレートは前日のレートであること、入金時の適用レートとは異なることを顧客に伝えることを行内で周知をした。

	・ 当行では、当行担当者がAさんに誤解を与える説明をしたことをご迷惑をおかけしたと認識している。
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、2024年4月17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銀行の本件取引の取扱いとして、Aさんが送金した外貨を受け、円換算し入金を行った取引自体は正常に行われ終了しており、Aさんに経済的損失は発生していないものの、本申立てがされた原因は、B銀行担当者がAさんに適用レートについて誤解を与える説明をしたことに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6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75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(50歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ 私は、B銀行ATM機に、一定金額を投入したところ、最初に金額の一部しか認識されなかったものの、再度投入し直したら認識されたので、私が希望した金額が入金できたと思っていた。 ・ 翌日、通帳を記帳したところ、再度投入し直した金額分しか入金されておらず、結果、私が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機の現金を照合し、第三者である専門業者による本件ATMの機内精査を実施したが、ATMは正常に稼働しており、金額に相違はなく、Aさんから申し出のあった行方不明金額の原因は究明できないので、当該行方不明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さんがB銀行ATM機にAさんが主張する金額が投入されたかどうかについては、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、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2024年4月19日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023年度(あ)第54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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・私の預金口座から、私の意思によらず不正に多額の預金が引き出されたが、私に過失はないことからB銀行に全額補償するよう求める。 ・私は滞在先のホテルで就寝中に不正送金をされ、振込限度額の変更や振込完了に係る通知のメールは届いていたようだが気が付かなかった。私のスマートフォンは滞在先のホテルの部屋の中にあっただけで、第三者による操作は発生し得ない状況であった。 ・私は、私のスマートフォンが何者かに遠隔操作されたことで不正送金が行われたと推測しており、B銀行のインターネットバンキング(IB)のセキュリティが脆弱であったことが原因と考えている。 ・また、B銀行のIBは、振込限度額の変更操作が即時反映される仕組みである等、多額の不正送金を防げない仕様自体にも問題がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行のIBは、ID及びパスワードによるログインのほか、生体認証等によるログインや登録したスマートフォン端末によるログイン方式など、強固なセキュリティシステムを構築している。登録したスマートフォン端末によるログイン方式の場合、振込限度額の変更操作が即時反映されることとしている。 ・当行は、AさんのIBへのログイン情報を調査したところ、不正送金に係る操作はAさんのスマートフォン端末から行われたものであることが判明しており、Aさん本人又は近親者による操作であると判断した。 ・当行の口座不正使用に係る補償規定上、本事案は補償の対象外である。
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、2024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、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69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(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、ソフトウェア会社の従業員を名乗る者から銀行名と支店名を言うように言われたのでB銀行a支店と教えたところ、パソコンの画面に口座振込の画面が表示された。 ・私は、口座振込の画面を見て詐欺ではないかと疑い、すぐに家の近くのB銀

	行支店に行き、詐欺被害を最小限に食い止めるため、私がB銀行 a 支店で保有している預金口座から、上記従業員に教えていないB銀行 b 支店で保有している預金口座に預金を振込により移動した。 ・ 振込をした直後、私はB銀行の窓口に行った行員にサポート詐欺に遭っているかもしれないので私の口座を確認するよう依頼したところ、既にB銀行 b 支店の口座から多額の預金が不正に出金されていた。 ・ 私がB銀行窓口で詐欺に遭っているかもしれない旨を伝えた際に、B銀行が直ちに対応をしていれば不正出金を防げたはずであり、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言われるままに口座番号、ログインパスワードやワンタイムパスワード等を教え、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。 ・ 当行のインターネットバンキングは、その利用口座として複数の普通預金口座を登録することが可能であり、Aさんは当行 a 支店及び b 支店のいずれの口座も登録をしていた。 ・ 当行は、Aさんからのヒアリングにおいて、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、第三者に指示されるままに口座番号、ログインパスワードやワンタイムパスワード等を教えてしまった旨を認めている。
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、主要な争点であるAさん名義で当該インターネットバンキングサービスが何者かに利用された事実関係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、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2024 年 4 月 4 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 82 号
申立ての概要	インターネットの口座振替受付サービスによる不正出金の補償請求
A さんの属性	個人(30 歳台)
A さん(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行に保有する預金口座から、多額の預金が口座振替により払い出されてしまった。本件口座振替先は、公営競馬のインターネットによる勝馬投票券の購入に係る預金口座宛てであるが、私には心当たりがない。 ・ 私がB銀行に連絡したところ、インターネットによる口座振替受付サービスの申込みに必要とされる暗証番号の流出経路が明確に類推されない限り補償する

	ことはできないと言われたが、私はIDやパスワードを適切に管理していた。 私はB銀行の対応に納得がいかないので、不正に送金された預金の補償を求める。
B 銀行銀行 (B銀行)の見解	- 本件口座振替契約の申込みは、引落口座に係る支店番号、口座番号、キャッシュカード暗証番号、口座名義人であるAさんの生年月日等を入力する必要がある、入力された情報は当行の登録情報と一致している。このうち、キャッシュカード暗証番号はAさん本人しか知りえない情報であるから、当行は口座名義人の意思に基づく申込みであると判断した。 - 本件口座振替の実施は、本件口座振替契約締結時から1年半以上経過しており、こうした行動は極めて不自然であるし、また、購入した勝馬投票券が的中した場合、その払戻金は口座名義人の預金口座に送金されるので、第三者が不正に本件口座振替を行っていたとしても、その利得を得ることは容易ではないことから、Aさんの主張は信じ難い。 - 仮に、本件口座振替がAさん以外の第三者により不正に行われたものとしても、当行が定めるインターネットの口座振替受付サービスに係る規定の免責条項により、上記のように登録情報と一致している場合には、当行は、Aさんに対して補償責任を負うことはないことから、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】 本件は、公営競馬のインターネット投票サービス契約及びAさん名義のB銀行の預金口座の口座振替契約を締結するために必要な情報(AさんのインターネットバンキングのIDやパスワードを含む。)が第三者に流出し、当該不正な口座振替が行われるに至った経緯や原因について詳細な事実確認が必要となるが、証拠調手続を備えていない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、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2024年5月14日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 84 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(30 歳台)
申立人(A社) の 申 立 内 容	- 私がB銀行で保有している預金口座から不正送金がされたことから、B銀行に対して補償を求める。 - 私は、B銀行に預入していた私名義の預金口座から身に覚えのない送金がされていたため、B銀行に連絡をした。 - B銀行の説明によると、本件送金は全てインターネットバンキング(IB)で行われたとのことであるが、私はB銀行のIBの利用登録をしたことはないため、B銀

	行に依頼をしてIBのアカウント停止をした。 ・ その後、B銀行から、本件送金について調査をしたが、不正利用の可能性は極めて低く補償できない、調査も終了すると言われたが納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ Aさんは当行のIBの利用申込の際、Aさん自身のICチップ付き本人確認資料を用いてオンライン本人確認が行われており、また、当行はAさんから本人確認資料は他人に渡したこと等はなく、普段は携行している旨を聴取しており、IBの利用申込等はAさん自身が行ったと認められる。 ・ 当行は、本件送金について、AさんのIB口座に登録されているメールアドレス宛に取扱確認メールが送信されていること、本件送金がIBの利用申込等と同一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Aさんに通知した際、その理由についても説明している。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行のIBの利用等にあたっては、第三者によるなりすまし等を防ぐために一連のセキュリティ対策が導入されており、そのような状況下でなされた本件送金が、Aさんの関与しない不正なものであったかどうかの事実確認を行うためには、B銀行のセキュリティ対策の実効性及び本件送金における適用状況について高度に専門的な解析・検証が必要になるところ、これを紛争解決手続において行う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 2024 年 5 月 20 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 3 号
申立ての概要	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(30 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、電車内で動画を観ながら寝てしまった際に、何者かによってスマートフォンを盗まれ、インターネットバンキング(IB)から不正に預金を送金されたことから、B銀行に対し被害額全額の補償を求めるとともに、私がB銀行との対応に費やした時間や精神的苦痛を受けたことに対する慰謝料の支払いを求める。 ・ 私は、スマートフォンを紛失した翌日にB銀行の預金が大幅に減っていることに気づき、同日警察署にスマートフォンの遺失物届を提出し、その数日後にB銀行に行き、口座凍結と補償の相談をしたところ、不正送金分のうち被仕向金融機関からの返済金は受け取ったが、残りの不正送金分は私に重過失があるとの理由で補償してもらえなかった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行では、IBに関する規定に基づき、IBの不正利用被害の補償を行っているが、顧客の責によらずに生じたことが補償要件の1つとなっている。 ・ Aさんは、飲酒後に電車に乗車中にIBのアプリがインストールされたスマートフォンを紛失したこと、及び第三者をして当該アプリを利用可能な状態に置いたことに起因して不正利用が発生していることから、本件不正利用被害はAさんの責によらず生じたものとは評価できず、補償対象にならないと判断した。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行による補償の可否を判断するためには、本件の不正送金に係るAさんのスマートフォン上でのアプリへのログインや暗証番号又はパスワードの入力等の操作方法、手順等を含む同アプリの不正利用の態様につき詳細な事実確認が必要であるところ、これを紛争解決手続において行うことは著しく困難であり、また、B銀行の対応等に係る精神的苦痛に対する補償要求は、B銀行の取引方針に関する事案若しくはB銀行行員の接客態度に関する事案又はこれらに準ずる事案に当たることから、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 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 6 月 10 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2023 年度(あ)第 81 号
申立ての概要	不正使用されたデビットカードの損害賠償請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ B銀行から発行を受けたデビットカードについて、第三者によって不正使用されたことから、被害額の全額補償と不正使用の原因調査を求める。 ・ 私は、買物で本件デビットカードを利用した翌日にB銀行のアプリで利用履歴を確認したところ、身に覚えのない取引があったことからB銀行のコールセンターに電話をしたが、B銀行の対応が遅かったため、その翌日に私のB銀行の預金口座から引落がされてしまった。その後、B銀行から一部補償があったものの不正使用された金額には及ばない額であった。 ・ 私は、B銀行に対して不正使用の原因調査依頼をしたが、その結果について何の連絡もない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行では、本件デビットカードに適用される利用規定において、第三者によるデビットカードの不正使用が発生した場合は、一定の条件の下で、不正使用によるカード利用者の損害を補償する旨を定めている。 ・ 当行は、Aさんが本件デビットカードの不正使用をされたことを認め、当行が定める被害補償金の上限額の支払いに応じている。

	・ また、不正利用に関する調査結果の開示等について、当行はAさんからの質問に対して、知りうる限りの情報で都度回答をしている。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、当該不正使用が発生した原因及び当該原因に係るB銀行の責任の有無については、あっせん手続の性質上、核心となる事実の確認をすることが著しく困難であること、また、B銀行が本件デビットカードの利用規定において補償の条件をどのように定めるか、不正使用が発生した原因の調査をどの程度行うか等については、基本的にはB銀行の経営方針の問題であることから、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)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 2024 年 5 月 13 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 4 号
申立ての概要	本人以外の申込みによりクレジットカード払いの口座振替を認めたことに対する補償請求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私の配偶者Cは、C名義のクレジットカードの支払を、私に無断で私名義のB銀行の預金口座から口座振替により支払う申込をしていた。 ・ B銀行は私に対して口座振替の意思があるかどうかを確認すべきところ、その確認を怠ったことにより長期間にわたって口座振替がされたことから、私名義のB銀行の預金口座から支払われたクレジットカード利用代金の返金を求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんは、当行におけるAさん名義の預金口座の通帳・印鑑一式はCさんに管理してもらっていたと述べており、当該預金口座に係る法律行為については、AさんがCさんに包括的代理権を授与し、かかる代理権のもと、Cさんが行っていたと考えられ、Aさんに無断で行われたものではない。 ・ また、Cさん名義のクレジットカード利用明細によると、長期にわたり生活費等の支払に使用されており、Aさん家族の日常生活のために用いられていたことが明らかであり、本件口座振替契約もまた、日常生活上必要な支出の決済のため使用されていることが明らかである。 ・ 加えて、Aさん名義の預金口座は、Aさんの給与振込先口座であり、長期にわたりCさん名義のクレジットカードの利用代金が継続的に引き落とされているのであるから、かかる引落しの状況を把握していなかったとは到底考え難い。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、AさんがCさんに対して、預金口座振替

	の支払口座をAさん名義の預金口座に設定することを承諾していたかどうかという事実が1つの問題となるが、あっせん手続の性質上、この核心の1つである事実の確認をすることが著しく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 6 月 24 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

以 上