

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 33 号
申立ての概要	適合性の原則に違反して購入させられた仕組債及び投資信託により生じた損失の補てん要求
申立人の属性	法人
申立人(A法人)の申立内容	・ B銀行の金融商品仲介業務により当法人が証券会社(C社)から購入した仕組債、投資信託について、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 当法人は、以前から長期にわたり直接C社と取引してきたところ、B銀行とC社の業務提携により、当法人名義の証券口座がC社からB銀行に移管され、C社との証券取引はB銀行が窓口となり継続することとなったが、C社担当者がB銀行に出向していたこともあり、実質的な取引態様は変わらなかった。 ・ 当法人は、B銀行及びC社の担当者から、本件仕組債のクーポン利率が高いことに関しては、運用をきちんに行えば利息は支払われるとの説明を受けたが、リスクに関する説明がなく、B銀行担当者に勧められるままに繰り返し継続的に購入し、当初は利益を得ていたが結果的にはノックインして多大な損失を被った。 ・ 本件仕組債による損失を挽回するため、B銀行担当者から、当法人が保有していた株式等を一部売却して得た資金をもとに本件投資信託の提案を受け、勧められるままに購入したが、これによりさらに損失が拡大してしまった。B銀行担当者の販売に問題はなかったのかどうか、経緯等の説明を求めているがB銀行からの返答はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、A法人の意向を確認し、本件商品を提案したところ、A法人が購入を希望したため販売するに至ったものであり、A法人の投資方針に沿った提案をしたものである。 ・ A法人は、長年にわたりC社と証券取引を行っており、投資経験も豊富であったし、他金融機関でも多数のオンライン取引を行っていた。また、A法人の資産状況に鑑みても販売した金額の程度に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、本件商品の内容、リスク等について十分な説明を行い、A法人が商品性を理解したことを確認したうえで販売していることから、問題はなか

(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。

	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法人の申立てを「適格性あり」として受理し、2024 年1月 26 日及び4月 22 日、A法人と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、本件商品のリスクに関して、A法人が具体的に実感できるよう工夫した説明を行うことが望まし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法人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法人と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8月 19 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 34 号
申立ての概要	適合性の原則に違反して購入させられた仕組債及び投資信託により生じ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	・ B銀行の金融商品仲介業務により私が理事長を務める法人(C法人)とともに、私が証券会社(D社)から購入した仕組債及び投資信託について、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、C法人の代表者としてD社と取引するとともに、私自身も以前から長年ににわたりD社と取引してきたところ、B銀行とD社の業務提携により、私の証券口座がD社からB銀行に移管され、D社との証券取引はB銀行が窓口となり継続することとなったが、D社担当者がB銀行に出向していたこともあり、実質的な取引態様は変わらなかった。 ・ 私は、本件仕組債について、C法人においてもD社から同じ仕組債を繰り返し購入していたこともあり、B銀行及びD社の担当者から、本件仕組債のクーポン利率が高いことに関しては、運用をきちんと行えば利息は支払われるとの説明を受けたが、リスクに関する説明がなく、B銀行担当者に勧められるままに購入し、結果的にはノックインして多大な損失を被った。 ・ 本件仕組債による損失を挽回するため、B銀行担当者から、私が保有していた株式等を一部売却して得た資金をもとに本件投資信託の提案を受け、勧められるままに購入したが、これによりさらに損失が拡大してしまった。B銀行担当者の販売に問題はなかったのかどうか、経緯等の説明を求めているがB銀行からの返答はない。
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ものであり、Aさんの投資方針に沿った提案をしたものである。 ・ Aさんは、長年にわたりD社と証券取引を行っており、C法人代表者としてもC

	法人の証券取引を行うなど投資経験も豊富であった。また、当行では、Aさんの保有資産に鑑みても販売した金額の程度に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、本件商品の内容、リスク等について十分な説明を行い、Aさんが商品性を理解したことを確認したうえで販売していることから、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、2024 年1月 26 日及び4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、本件仕組債や投資信託のリスクに関する説明について、Aさんが具体的に実感できるよう工夫した説明を行うことが望まし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8月 19 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 42 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	・ 私がB銀行に保有している預金口座から、何者かによりインターネットバンキング(IB)によって、第三者や暗号資産交換業者の預金口座に複数回送金されたが、いずれも不正送金であることから、B銀行に対して補償を求める。 ・ 私は、不正送金の被害に遭った少し前に財布を落としてしまい、財布の中に本人確認資料やB銀行のキャッシュカード等を入れていた。幸いにも財布は数時間で見つかったので、本人確認資料やキャッシュカードが不正に利用されていないか等の確認をしたり、不正利用を未然に防ぐための事後対応は特段しなかった。 ・ その後、私は、B銀行のアプリの残高照会で多額の預金がなくなっていることに気づいてB銀行に連絡したところ、第三者が、偽造した私の本人確認資料を用いてIBの登録情報を変更し、不正に送金していたことが判明した。IBの登録情報が変更された際、私のメールアドレスに通知されていたが、私はメールを見ることはほとんどないので気づかなかった。 ・ 私はB銀行から、私に重過失があるから補償できないと言われたが、本人確認資料の情報やキャッシュカードの暗証番号等を第三者に漏らしたりはしていないので、重過失とまでは言えないと思う。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行が、Aさんからの申し出を受けて不正送金の経緯を調べたところ、IB上で登録情報が変更され、送金されていたことが判明した。 ・ Aさんから不正送金されたと申し出があった後、Aさんが当行に来店された

	際、本人確認資料の提示を受けたところ、IB上の登録情報変更の際にオンラインによる本人確認サービスで用いられた本人確認資料の容貌とは異なることが判明した。 ・ 本件不正送金の額は、当行が定める高額振込に該当するので当行行員がチェックをしたが、当時は送金の状況等を総合的に勘案し、当行では不正な出金に該当しないと判断した。 ・ Aさんは、自身の預金口座情報の管理に問題はなかったと主張するが、当行は、氏名、住所、生年月日、口座番号、キャッシュカード暗証番号、IBのログインパスワードなど数多くの情報が第三者に伝わってしまっているという事実等を踏まえて、Aさんに重過失があると判断した。
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、2024年4月4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、IBサービスの提供において、顧客が安心して取引できる仕組みを確保することが求められること、Aさんの口座利用状況に照らすと、Aさん自身による出金かどうか、取引についてより慎重かつ丁寧に確認をしても良かったのではないかと疑問が残ること、また、Aさんに対して、落とした財布の中には重要な情報があつたにもかかわらず、その後、不正利用されていないかどうか等の確認をしたり、不正利用を未然に防ぐための事後対応をしておらず、情報の管理や対応が十分であっ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。 ・ 2024年7月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第49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(60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B銀行から住宅ローンの借入れをした際に、疾病保障特約付の団信に加入したものだと思っていた。 ・ 私は病気を発症したので保障の申請をしたところ、疾病保障特約付の団信には加入していないことが判明し、保障を受けることができなかった。 ・ 私の手元には、疾病保障特約付の団信の申込書の控えと一般団信の申込書

	の控えがあり、一般団信に疾病保障特約を付加して申し込んだものと思っていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから住宅ローンの申込みを受け付けた際に、Aさんの年齢では疾病保障特約付の団信に加入できなかったにもかかわらず、同団信の申込書を受け付けてしまった。 ・ その後、当行担当者はAさんに連絡をして、改めて一般団信の申込書の提出を受けたものの、その際に、疾病保障特約付の団信の申込書の控えを回収するのを失念してしまった。 ・ もっとも、Aさんの住宅ローンの申込手続き時に記入された住宅ローン適用金利について、疾病保障特約付の団信のものから一般団信のものに訂正され、訂正印が押印されているし、Aさんに送付した住宅ローンの正式審査が終了した旨の通知書において、一般団信に加入したことの記載がされており、Aさん自身でも加入した団信の内容を確認することはできた。
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、2024年3月11日及び5月17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さんの年齢では加入できなかった疾病保障特約付の団信の申込書を受け付けてしまったこと、その後、Aさんに連絡をして訂正手続を実施した際に、同団信の申込書の控えを回収する等の対応をしなかったことにより、Aさんが実際に加入した団信が一般団信であることを十分に理解できず、疾病保障特約付の団信に加入したものだと思い込んだ原因とな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8月28日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第60号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債で生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ 私は、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銀行と以前から取引のあった配偶者(C)とともにB銀行担当者に勧められて本件商品を購入した。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品はノックインの可能性はゼロではないが過去に実例がなく、海外の強力な銀行のバックアップがあるので大丈夫であると説明を受けたことから、本件商品は、元本が保証されると信じて購入した。 ・ 私は、B銀行担当者に株式に投資したいと考えていると申し出たが、本件商品についてこれほどの高配当はないと説明され、株式への投資を制止されたが、

	制止がなければ本件商品を購入しなかった。
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、以前から取引があり投資経験のある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さんが本件商品の商品性を理解したことを確認したうえで販売している。また、Aさんは「株式投資をやりたい」と言ったのではなく、当行からの提案を受けたいという株式に投資をした方が良いかどうかを判断したいと述べたため、本件商品の提案を行ったものであることから、問題はなかったと判断している。
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、2024年5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、本件商品のリスクに関する説明について、Aさんが具体的に実感できる程度に十分なものであったか、また、Aさんの属性の把握においてやや丁寧さに欠けるところがあったのではないかと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7月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第61号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債で生じ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銀行担当者に勧められて本件商品を購入したが、B銀行担当者は、本件商品はノックインは過去に実例がなく、海外の強力な銀行のバックアップがあるので大丈夫であると説明されたことから、本件商品は元本が保証されるように感じたので購入した。 ・ 私は、低リスクの商品を望んでおり、B銀行担当者もそのことを承知していたと思っていたが、私のリスク許容度がいつの間にか高く設定されていたことに納得がいかない。
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たうえで、本件商品の提案を行っており、販売に問題はないも

	のと判断した。 ・ 当行担当者は、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、Aさんを誤認させるような勧誘は行っていないことから、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、2024年5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、本件商品のリスクに関する説明について、Aさんが実感できる程度に十分なものであったか、また、Aさんの属性の把握においてやや丁寧さに欠けるところがあったのではないかと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7月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第64号
申立ての概要	不適切な方法で契約させられたアパートローンの返済可能な条件への変更要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	・ 私は、不動産投資を目的としてB銀行から融資を受けたが、この融資は、私が融資条件を満たしていないにもかかわらず、審査に必要な書類の偽造などにより実行された不正な融資であり、購入した投資不動産の評価額は本件融資額に満たないものであって、本件不動産の賃料収入では本件融資の返済は不可能なものである等の問題のあるものであったことから、当該不動産の賃料収入によって返済可能な融資条件に変更するよう求める。 ・ 私は、不動産会社(C社)から投資用不動産の購入を勧められ、C社を通じて、本件融資の申込みを行い、B銀行の融資審査に必要な書類についてもC社を通じて提出したが、私が提出したとされる書類は偽造された内容であり、B銀行が関与していないとは到底考えられない。またその書類の中には、私が支払っていない頭金の領収書も含まれており、本件融資は不正に行われたものである。 ・ 本件不動産は想定されなかった修繕が必要であり、本件不動産の賃料収入をその修繕費の支出にも充てており、本件融資の返済に満たない状況にある。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんが購入した土地建物から現在どの程度の賃料収入を得ているのかを知らされていないから、「賃料収入によって返済可能な融資条件」がいかなるものであるかも不明であり、答弁は困難である。 ・ 賃料収入によって返済可能な融資条件への変更を求めるのであれば、家賃明細や管理委託契約書といった本件不動産の収入及び支出が確認できる資料

	一式を提出すべきである。
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、あっせん手続を進行させるために必要な主張書面、証拠書類等の提出をAさんに求め、再三提出するよう依頼していたが、複数回に渡り提出期限を延長したものの、期限までに提出がなされなかった。 ・ あっせん委員会は、本件紛争について、当事者が正当な理由なく紛争解決手続に係る事務手続を遂行しないことから、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に定める紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合に該当するものと判断し、2024年9月3日付けで本件あっせん手続を打ち切った。

事案番号	2023年度(あ)第66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、知人からB銀行はATM手数料が無料で便利であると聞き、B銀行で預金口座を開設したところ、本件商品を勧められ購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から勧められた本件商品が早期償還をしたり、ログインをしても償還時には利益が出ていたので、良い金融商品を勧めてくれたと思っていた。 ・ 私は、その後もB銀行担当者に勧められるままに、償還金で本件商品の購入を繰り返していたところ、ログインをしまい多額の損失が発生した。
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、説明内容に問題は無かったと判断している。 ・ Aさんの保有金融資産については、Aさんの申告に基づき把握をしており、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だと認識していた。
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6月14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のほか、Aさんがあっせん委員会の指示に従わないことから、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に定める紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合に該当するものと判断し、2024 年 8 月 13 日、本件あっせん手続を打ち切った。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 68 号
申立ての概要	キャッシュカードで出金できなかった理由の案内相違により生じた損害の賠償要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行のキャッシュカードで近隣の信用金庫のATMを利用して預金の払出しをしようとしたができなかったので、B銀行に電話で問い合わせをしたところ、いわゆるボートレースのネット投票サービスの入出金に結び付いた預金口座であることが原因として考えられ、当該サービスを解約するようにとの指示を受けたので、B銀行の言うとおりに解約した。 ・ 私は、その後、B銀行から、暗証番号の入力相違が原因だったとの連絡を受けた。 ・ 私は、B銀行の誤った説明により、仕事を休んで当該サービスの解約手続や連絡をしなければならず、加えて、当該サービスを解約させられたことにより、これまでの投票履歴等の大切なデータが失われてしまったことに納得がいかないので、これらによって生じた無駄な時間及びデータ消失等による損害の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、AさんからATMからの預金払出しができなくなったとの問合せを受け、様々な理由が考えられるところ、原因を特定しようとした過程で、Aさんに対し、当該サービスの契約があることが払出しできなかった原因の可能性はあるが、特定はできないので時間をもらいたいと伝えた。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して当該サービスの解約の指示はしていないことから、Aさんの要求に応じることはできない。 ・ 当行は、Aさんからの申し出を受け、当該サービスの運営法人に対して、解約前のデータ復旧、過去の取引履歴の出力ができないかとの交渉を真摯に行ったが、対応不可との回答であった。
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、2024 年6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、Aさんが預金の払出しができなかった原因の特定にあたり、Aさんに対する状況確認の方法に工夫や丁寧さがあれば、本件紛争を回避できたであろうと思われること、Aさんが当該サービスを解約した

	後に、原因が判明してからのB銀行の善後策の交渉の仕方についても、工夫や丁寧さを欠いていたのではないかと考え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 8 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 71 号
申立ての概要	不適切な対応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(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行との間で行った住宅ローンの借入にあたり、全疾病保障の団体信用生命保険(団信)に加入したと思っていたが、B銀行の不適切な対応で、疾病保障の範囲が限定された団信に加入させられていたことから、全疾病保障の団信に加入していたら保障されていた入院一時金の額の支払い等、同等の補償を求める。 ・ 私は、自宅の新築にかかる住宅ローンの借入にあたって、金融機関を調べ、一定の年齢以下のときに借入をすると金利上乘せなしで疾病保障の範囲が限定された団信から全疾病保障の団信へとグレードアップされるという、B銀行の住宅ローンの借入れをすることとした。 ・ 私は、B銀行担当者から団信の説明を受けた際、パンフレットの全疾病保障の団信が記載された箇所を指し示して、この保障を付けられるかと確認したところ、B銀行担当者は「大丈夫です」と言ったので、私は全疾病保障を付けることができると安心し、借入手続を進め、融資を受けることが出来た。 ・ 私は、その後、交通事故に遭い入院したため、入院一時金の支払申請をしようとしたところ、全疾病保障の団信に加入していないことが判明し、入院一時金の支払を受けることができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、住宅建設業者を通じてAさんの住宅ローンの借入申込みを受け付けた。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、住宅ローンの条件や諸費用等を説明するとともに、団信についてもパンフレットや資料を用いて丁寧に説明しており、書面で変更箇所や間違いがないか確認している。その結果、Aさんは疾病保障の限定された団信により契約に至ったものである。 ・ 当行担当者はAさんから全疾病保障に加入したいとの申出はされておらず、そのような申出がされていれば全疾病保障の団信に変更することは可能であった。
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、2024 年 7 月

	4 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さんは団信に関する資料の記載内容を誤って理解していたことを認めているところ、一方でAさんがB銀行で住宅ローンの借入れを希望した動機からすると限定された疾病保障の団信を選択する理由はなく、B銀行担当者はAさんに対して、自身が加入する団信の保障内容を正確に理解しているかどうか十分に確認するなどの配慮を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 9 月 20 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 78 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	・ 私は以前、B銀行担当者に勧められて仕組債を購入したところ、満期償還し利益を得たので、この満期償還金で再度、仕組債の購入を希望したところ本件商品を勧められ購入したが、本件商品はノックインして多額の損失が発生したことから、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、新聞等で仕組債に関する記事を読んだことがあり、仕組債という金融商品があることは知っていたが、今まで購入していた商品や本件商品が仕組債であるとの認識はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品のリスクの説明はされたと思うが、以前購入した同様の商品で元本割れが生じたことがなかったもので、元本割れしない商品とってしまった。
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さんの財産状況に関する確認がやや丁寧さに欠けていた点が見受けられた可能性はある。
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、2024 年 6 月 7 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、本件商品の提案に際し、Aさんの財産状

	況やリスク性資産割合の確認が十分にな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9月5日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ) 第 83 号
申立ての概要	ウェブ上の記載と異なる基準の適用により得られなかった優遇金利の適用要求
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銀行で預金の適用金利が優遇されるキャンペーンが適用されなかったことについて、優遇金利の適用を求めるとともに、各方面への問い合わせ等を余儀なくされたことに対する慰謝料の支払いを求める。 ・ 私はB銀行に保有している預金口座を給与振込口座に指定することで預金の適用金利が優遇されるキャンペーンを利用したいと思い、勤務先で給与振込口座を指定するのに先立ち、ウェブサイトのページを確認するとともにB銀行に電話で確認したところ、取引明細に給与と記載されていれば問題ないと言われた。 ・ 私は、その後、B銀行の口座に給与振込がされたものの優遇金利が適用されなかったのでB銀行に問い合わせたところ、初めて通信種目コードの話をされ、当該コードがキャンペーン対象外であることを理由に優遇金利が適用されなかったことが判明した。 ・ 私は、B銀行から通信種目コードの話をされた後、自身の勤務先や勤務先の取引銀行に問い合わせる等したが、キャンペーン対象の通信種目コードに対応していないことが判明した。 ・ 私は、B銀行の取引明細に給与と記載されていれば優遇金利を適用すべきであると思うし、問い合わせの最初の段階で通信種目コードの説明をされていればこのようなトラブルにならなかったと思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は流動性のある資金を集める目的で金利優遇キャンペーンを実施することとし、キャンペーンの適用条件として、真の給与振込であることを特定するために通信種目コードを用いて区別することとしたのであり、制度の設計に問題はないものと判断している。 ・ 当行は、その後、当行が定めた金利優遇キャンペーンの基準では給与振込に該当しないが、実際には給与振込であった顧客が一定数いた事実を把握したことや、他行の動向も踏まえ、金利優遇キャンペーンにおける給与振込の基準を緩和し、新たな金利優遇キャンペーンを始めた。これにより、Aさんの給与振込も金利優遇キャンペーンの適用対象となっている。 ・ 当行は、Aさんから最初に電話で問い合わせを受けた際に、金利優遇キャン

	ペーンについて丁寧に説明をしている。その際、通信種目コードの話をしなかったのは事実であるが、銀行間取引に使用する通信種目コードのことを顧客に説明しても理解を得られにくいと判断したためである。
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8月5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	2024 年度(あ) 第 11 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(80 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、不正利用によりインターネットバンキング(IB)から預金を不正に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。 ・ 私は、B銀行の預金通帳を記帳して不正送金に気づいてB銀行に申し出たが、不正送金の発生から一定期間以内に申出をしないと補償しないと言われた。 ・ 私は、不正送金の数日前にB銀行を名乗るメールを受信したが、何も対応しなかったため、B銀行の口座番号やログインパスワード、登録メールアドレスや携帯電話番号等の情報を犯人が知るはずがなく、B銀行が情報漏洩をしたと思う。 ・ また、B銀行は警察署に被害届を提出しておらず、すぐに被害届を提出すべきであるほか、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も求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行では、IBに関する規定において、不正送金の発生から一定期間内に当行に通知がされた場合に限定しているところ、やむを得ない事情があった場合は、その期間も考慮することとしているが、当行がAさんから受けた説明内容は、そのような事情があるとは認められないものであった。 ・ 当行は、Aさんのスマートフォン等に、犯人と思われる者から、当行を名乗るフィッシング・メールが届いており、Aさんがこのメールに従って、口座番号やパスワード、キャッシュカードの暗証番号等を入力してしまい、これらの情報を犯人に取得されてしまった可能性が高いと考える。 ・ 当行が警察に被害届を提出するかどうかは、当行の自由裁量に委ねられるべき事項である。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、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さんのパソコン上で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銀行が警察署に被害届を提出することの要否や、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 8 月 9 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 12 号
申 立 て の 概 要	存在するはずの財形貯蓄の支払要求
申 立 人 の 属 性	個人(50 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、約 30 年前に勤務していたC会社を通じてB銀行に財形貯蓄を積み立てていたが、退職の際に、B銀行から財形貯蓄の払戻しを受けていなかったため、全額の支払いを求める。 ・ 私は、日本年金機構から送付された「ねんきん定期便」の記載内容を確認するため、保管していたC会社の給与明細と照らし合わせた際に、同明細に財形貯蓄の項目があることに気付き、C会社退職時に口座を保有していた金融機関の通帳を調べたが、いずれの口座にも振込まれていないことが判明した。 ・ 私は、その後、B銀行が発行した定期預金利息計算書が見つかり、記載されていた金額が財形貯蓄額とほぼ一致していたことから、C会社に連絡したところ、直接B銀行に問い合わせをするよう言われた。 ・ 私は、B銀行に対して、財形貯蓄の解約と払戻しがなされていたかを調べるように求めたところ、書類やデータの保管期間を超えており確認のしようがないと説明されたが納得ができない。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、Aさんから定期預金利息計算書が見つかり、当該預金を受け取っていないので調べてほしいとの依頼を受けて可能な限り調査を行った。 ・ Aさんから提出された同計算書は、財形貯蓄を解約した場合に発行される計算書で間違いのないことから、財形貯蓄は全額払戻しをしていること、払戻方法を振込みとしたのか現金支払としたのかは、25 年以上前の取引であり、当時の伝票等取引の内容がわかる資料は廃棄済みでありこれ以上は確認のしようがないことを説明している。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、AさんがB銀行に財形貯蓄の積立てを行っていたか、また行っていたならば、B銀行がAさんに対して当該財形貯蓄の払戻しを行ったか、

	という事実関係が争点となること、当該事実は 25 年以上も過去のことであり、関係書類もほぼ存在しないものと理解され、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 2024 年 8 月 16 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 15 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社)の申立内容	・ 私は、いわゆるサポート詐欺に遭い、B銀行のインターネットバンキング(IB)を通じて振込をしたところ、犯人に振込金額を変更され、多額の預金が引き出されてしまったことから、被害額全額の補償を求める。 ・ 私がB銀行のIBにより振込を行った際にエラーとなったので、その旨をサポート業者を名乗る人物に告げたところ、B銀行に連絡してセキュリティを解除するよう言われたため、B銀行に連絡してセキュリティを解除してもらった。 ・ B銀行は、私の口座からの振込がエラーとなった時点で、私に振込金額が変更されたことや多額の預金を振込もうとしていること等を伝えてくれているならば、私は振込を中止したかもしれない。 ・ B銀行は、振込金額が大幅に修正された際のチェック体制、顧客への対応マニュアルの整備・教育、即日振込システム等につき不備があったのであるから、被害額全額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行では、Aさんのパソコンから送信された振込金額は確認できるが、Aさんが振込もうとした金額はわからない。 ・ Aさんが振込を行うために取引停止登録(いわゆる「エラー」)の解除を求めた際、当行担当者は、サポート詐欺に関する注意喚起と意思確認を行ったが、それでもなおAさんが取引停止措置の解除を求めたため、当行は解除した。 ・ Aさんは、犯人と思われる人物の指示にそのまま従って、自らID及びワンタイムパスワードを入力してIBにログインし、振込を行ったものであり、また、犯人と思われる人物に誘導されるままに、遠隔からIBの操作を行える状況を作り出した結果、犯人と思われる人物に振込金額を改変されてしまったのであるから、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さんは、振込金額が大きく修正されたことに対するB銀行としてのチェック体制、顧客への対応マニュアルの整備・教育、即日振込システムの不備などを争点としているものと考えられるところ、この点について判断を行うためには、不正送金の実行されるまでの経緯に関する具

	体的な事実を確認する必要があるほか、B銀行のIBに関する安全管理措置やセキュリティシステムに問題があったか否かを具体的に検証する必要があり、本あっせん手続においてこれらの具体的な事実の確認をすることは事実上困難であるから、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 8 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 16 号
申立ての概要	時効援用の通知がされなかった割引銀行債券の買取要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私が保有しているB銀行の割引銀行債券の全額換金を求める。 ・ 私は、約 20 年前にB銀行で本件商品を購入し、償還日を過ぎた後も換金せずに保有していたところ、数年前に一部換金し、最近になって本件商品を全て換金しようと思いB銀行を訪問したところ、消滅時効が完成していることを理由に換金してもらえなかった。 ・ B銀行は、官報、店頭、新聞やインターネット等で本件商品の支払終了時期を告知していたと言うが、私はインターネットをしないし新聞も読まないのを知りようがなかった。 ・ 私は本件商品を一部換金した際に、B銀行に私の個人情報を提供していることから、同情報に基づいて個別に支払終了の通知をするべきであった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、本件商品の償還請求権の消滅時効期間満了後も、顧客保護の観点から、消滅時効を援用せず償還に応じていたが、諸般の事情により、一定の猶予期間を置いた後、本件商品の支払いを終了させることを決定した。 ・ 当行は、上記決定内容について、複数の手段・媒体を利用して継続的に周知・広報を行った。 ・ 本件商品が一部換金された際、当行は本人確認をしていると思われるが、その記録は保管期限経過により廃棄しているため、換金したのがAさんであるか否かは確認できない。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、B銀行が消滅時効を援用するかどうかという銀行の取引方針に関わる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 2024 年 9 月 9 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 18 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(60 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、電車内で寝てしまった際に、何者かによって財布とスマートフォンを盗まれ、不正利用によりATM機から預金を不正に出金されたことから、B銀行に対し被害額全額の補償を求める。 ・ 私は、財布とスマートフォンを紛失した翌日に警察署に遺失物届を提出し、B銀行にキャッシュカード利用停止の依頼をしたが、既に不正出金されてしまっていた。 ・ 私はB銀行に補償の相談をしたところ、私に重過失があるとの理由で補償に応じてもらえなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんから当行キャッシュカードのほかスマートフォンを盗まれたとの申出を受けた際、スマートフォンにキャッシュカードの暗証番号をメモしていたため漏洩していると思うとの申告を受けた。 ・ その後、Aさんは、暗証番号は自身が記憶しているのみでスマートフォン等にメモしていないと申告内容を変更した。 ・ もともと、Aさん名義のキャッシュカードを用いてATM機において出金を行った人物は1度も間違えることなく暗証番号を入力して出金しており、当該人物が暗証番号を知っていたものと強く推測されることから、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、本件については、Aさん名義のキャッシュカードを用いてATM機において出金を行った人物がAさんの暗証番号を把握できた経緯に関する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、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 9 月 30 日付けであっせん手続を終了した。

以 上