

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 年度第 3 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 73 号
申立ての概要	不適切な遺言執行業務に対する慰謝料等の請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私の亡父CがB銀行との間で締結した遺言執行に関する契約について、B銀行が同契約に基づき遺言執行者として業務を執行するに当たり、明らかな処理の誤りや不誠実な対応をしたことから、慰謝料等の支払いを求める。 ・ Cが大切に保管していた自宅の土地建物の登記済権利証を、B銀行担当者が相続人の許可なく折り目を付けたのは、無神経な行為である。 ・ B銀行担当者は、相続財産の計算に係る固定資産税の取扱いを誤ったが、これは専門家としての善管注意義務違反である。 ・ 私は、B銀行担当者にC名義の預金通帳原本を預けたが、長期にわたり返却されなかったため、取引履歴を確認できず、相続税の算定において控除項目を見落とし、相続税を多く支払うこととなった。 ・ B銀行担当者は、相続財産の配分額の計算において、一部の相続人に対して、当該相続人の承諾もないまま減額した。 ・ このほか、B銀行担当者が遺言執行業務に当たり、不合理で不誠実な対応や説明をした。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは、Cさんの相続に関する遺言執行者である当行の解任等を家庭裁判所に申立てをし、同審判においても同様の主張をしているが、Aさんの主張は認められず、また、当行の善管注意義務違反を基礎付けるものではなく、解任事由と認められるものではないとして、同審判は却下されている。 ・ 同審判は、Aさんが当行の対応についての不満を述べているものにすぎないと判断しているところ、同審判後も、Aさんは当行に対する理由のない苦情を繰り返し、謝罪を求め続けていたが、それらについても、当行は、全て回答を行ってきており、Aさんの要求に応じることはできない。
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、2024 年 7 月 1 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

(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。

	・ あっせん委員会は、B銀行に対し、本件契約に基づく遺言執行業務の過程で発生した各種事務において、Aさんに対する説明に不十分な点が見受けられること、また、不満が述べられた際の丁寧な説明が、それぞれ適切にされていないと考えられることなどを指摘した。 ・ 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 10 月 2 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 79 号
申立ての概要	不適切な勧誘により契約した指定金銭信託に係る手数料の返還請求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行との間で契約した指定金銭信託について、具体的な商品説明もなく、高齢者に対して認知症への不安を煽るような雰囲気誘導されて契約させられたため、本件商品の解約と手数料の返還を求める。 ・ 私はB銀行担当者から本件商品の商品内容や手数料についての具体的な説明は一切受けておらず、B銀行担当者を信用して申込書類に署名した。 ・ 私には、本件商品を契約したメリットがなく、本件商品を契約した以降も何ら便益を受けていないため、B銀行担当者に本件商品の解約と手数料の返還を求めたところ、解約には応じるが手数料の返還はできないと断られてしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの年齢も踏まえ、将来、認知症等により意思表示が出来なくなった際の資産管理に資する本件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ことから契約に至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者に対して、所定の資料を用いて本件商品の内容、手数料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さんに対して本件商品の手続代理人として子を指定することを提案したが、Aさんは子に迷惑をかけたくないという意思が固く、Aさんの配偶者を指定した。
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 7 月 8 日、同年 7 月 22 日及び同年 8 月 7 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さんの意向やニーズを汲み取り、本件商品の仕組みや手数料についてAさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘した。 ・ そのうえで、あっせん委員会は、B銀行がAさんに本件商品の手数料を一部

	返還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 11 月 15 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 80 号
申立ての概要	不適切な勧誘により契約した指定金銭信託に係る手数料の返還請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行との間で契約した指定金銭信託について、具体的な商品説明もなく、高齢者に対して認知症への不安を煽るような雰囲気です誘導されて契約させられたため、金銭信託の解約と手数料の返還を求める。 ・ 私はB銀行担当者から本件商品の商品内容や手数料についての具体的な説明は一切受けておらず、B銀行担当者を信用して申込書類に署名した。 ・ 私には、本件商品を契約したメリットがなく、本件商品を契約した以降も何ら便益を受けていないため、B銀行担当者に本件商品の解約と手数料の返還を求めたところ、解約には応じるが手数料の返還はできないと断られてしまいました。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの年齢も踏まえ、将来、認知症等により意思表示が出来なくなった際の資産管理に資する本件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ことから契約に至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者に対して、所定の資料を用いて本件商品の内容、手数料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さんに対して本件商品の手続代理人として子を指定することを提案したが、Aさんは子に迷惑をかけたくないという意思が固く、配偶者を指定した。
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 7 月 8 日、同年 7 月 22 日及び同年 8 月 7 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さんの意向やニーズを汲み取り、本件商品の仕組みや手数料についてAさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘した。 ・ そのうえで、あっせん委員会は、B銀行がAさんに本件商品の手数料を一部返還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 11 月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 89 号
---------	------------------

申立ての概要	説明不十分で購入させられた金銭信託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	・ B銀行で購入した金銭信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から定期預金の満期案内を受け、引続き定期預金をするつもりでいたところ、定期預金は金利が低く、もっと良い商品があると本件商品を勧められ、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品を国債のようなものと思って購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容についてパンフレット等を用いて説明を受けたが、リスクに関する説明はほとんどなかった。
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い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8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の把握が不十分であったことによりリスク性資産の割合が高くなった可能性があることや、Aさんの本件商品に関する商品内容やリスクの理解度の確認が十分に行わ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11月12日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2023年度(あ)第91号
申立ての概要	意向と異なる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	・ 私はB銀行から紹介を受けた証券会社(C社)から、仕組債を含む複数の商品を十分な説明もなく購入させられたので、私の意に反してC社を紹介したB銀行に損害賠償を求める。 ・ 私は、数十年前から日本で生活しており、簡単な日常会話程度の日本語なら理解できるが、難しい漢字や言葉、金融に関連する専門用語は理解できない。 ・ 私は、B銀行担当者に、貯蓄目的が海外で暮らすための資産の保全であるこ

	とを伝えているにもかかわらず、望んでいない店舗内ブースへ連れて行かれ、後に当該ブースがC社であったことが分かった。 私は、当該ブースがリスクの高い商品を扱っているという認識がなかったし、入れ替わったC社の担当者から資産の保全とはかけ離れた複雑な仕組みの本件商品を勧められて購入することとなり、その結果、予想もしない大きな金銭的損害を被った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	- 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、C社を紹介したのみであり、当行担当者は、C社担当者のセールスに同席することではなく、当行担当者から本件商品やそのリスクの説明等は一切していない。 - 当行担当者は、Aさんが相場環境に合わせて多数の外貨預金をしていたこと、海外で暮らすためそのまま外貨で使用することもでき、また為替相場が有利なときは円転することもできると述べていたこと等から、為替リスク等をよく理解していると認識していた。 - 当行担当者がAさんに商品を提案する際も、Aさんはわからない点があればわからないと述べ、購入を断ることもあったため、金融用語や商品内容について十分理解していると認識した。 - もっとも、Aさんの投資に関する知識、銀行と証券会社の違い等の日本の金融制度に対する理解、保有資産額については、より丁寧にヒアリングできる余地があ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、2024年8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、Aさんの保有資産が証券会社を案内するのに十分であったかという点、金融商品に関わる日本語を全く理解できていなかったとは言いきれないものの、Aさんが十分理解したと言いきれるのも難しいことから慎重な対応が必要であったと言える点等において、C社の紹介がAさんの意向に沿うものであ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10月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2024年度(あ)第2号
申立ての概要	住宅ローンの手数料等の返金要求
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銀行で契約したリバースモーゲージ型住宅ローンについて、私の配偶者Cが一定年齢に達したので、私の死亡後もCが住み続けられるようにするた

	め、Cを本件ローンの連帯債務者とする手続をB銀行担当者に依頼していたにもかかわらず、長期間にわたって手続未了となっていたことが判明したため本件ローンを一括返済したので、本件ローンに係る手数料及び支払った利息の返金を求める。 ・ 私は、自宅建替えのため住宅展示場を訪問したところ、不動産業者から本件ローンを案内された。本件ローンを利用することでより良い家に建て替えられることが分かったので利用することとし、B銀行支店担当者から説明を受けた後、本件ローンの申込みをした。 ・ Cが本件ローンの連帯債務者となる条件の年齢に達したので、B銀行本部担当者に手続実施を依頼したところ、なかなか手続がされなかったので数回にわたってB銀行本部担当者に問合せをしても、手続中であり大丈夫であると説明されるばかりであったが、B銀行を信用して待っていた。 ・ その後、B銀行本部担当者が代わり、Cを本件ローンの連帯債務者とする手続が合理的な理由なく長期間未了のままであったことが判明したので、私とCは、私が死亡した後のB銀行の手続等も適切にされないのではないかと強い不安を感じ、本件ローンを一括返済した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行支店担当者は、Aさん及びCさんに本件ローンを案内したところ興味を示したことから、Aさんらの意向を確認し契約するに至った。その後、AさんからCさんを連帯債務者として追加したい意向を確認したことから、当行本部担当者が対応することを説明したうえで引継ぎをした。 ・ 当行本部担当者は、本件ローンの連帯債務者追加の手続が比較的容易に進むと認識していたほか、手続完了前にAさんに相続が発生した場合でも別の手続をすればCさんの居住が継続可能と誤認していたため、Aさんらに大丈夫と説明してしまっていた。 ・ また、本件ローンの連帯債務者追加手続が長期にわたり手続未了となっていたことは事実であり、進捗管理に係るチェックや上席者によるチェックが十分に機能していなかったことも原因であった。 ・ 当行としては、Aさんらの信用・信頼を毀損する不適切な事態であったと認識しており、本あっせんにおいて真摯に対応し、適切に解決を図りたいと考えている。
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、2024年8月26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、合理的な理由がないままに長期間にわたって手続未了となっていたことは、銀行業務上、あってはならないミス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 12 月 6 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 9 号
申立ての概要	詐欺により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、還付金詐欺に遭い、B銀行に保有している普通預金口座から不正に引き出されてしまったため、B銀行に対し、このような被害を回避できなかった原因について書面で説明を求めるとともに被害の補償を求める。 ・ 私は、役所職員と名乗る者からの電話を受け、健康保険の還付金の手続をすと言われたので、振込先の銀行名を伝え、次に振込先のB銀行行員と名乗る者から電話があり、指定の電話番号への電話を指示され、指示通りに電話したところ音声ガイダンスが流れ、音声ガイダンスの指示通り数字を入力した。 ・ 私はその際に入力した数字が口座の暗証番号であったか等の記憶は曖昧である。 ・ 私は、B銀行から異常な取引を検知したとの連絡を受けて初めて被害に遭ったことを知り、B銀行に補償を申し出たが、B銀行から被害を補償できないと言われた。 ・ 私は自身の口座の暗証番号等を犯人側に教えてしまった点に責任があることは承知しているが、私自身はインターネットバンキング(IB)を利用していないのに、IBで預金を引き出されてしまったことは納得ができない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件は、犯人と思われる者がAさんから銀行取引情報を入手し、その情報に基づいて当行のアプリケーションをインストールし、振込限度額の引上げ操作を行った後、IBを利用してAさんの預金口座から出金、振込を行ったことにより被害が発生した。 ・ 当行は、その取引について異常を検知し、Aさんに架電し被害を確認し口座の一時利用停止等の措置をとった。 ・ 当行では、Aさんは犯人と思われる者に口座に関する情報を知らせており、総合的な判断で被害補償を行わなかった。 ・ その後、当行では、IBを新たに申し込む高齢顧客については、当行コールセンターへの架電を求めることとしたこと等、被害防止措置を強化している。
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 10 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さんに対し、Aさんから犯人と思われる者に口座情報の提供がされた後に多額の資金が送金されたものであり、Aさん自身が相当注意しなければならないことを指摘したうえで、B銀行に対し、同行では被害防止措置として更なる改善が進められており、Aさんが被害を受けたときにそれらの被

	害防止措置が導入されていたならば不正出金は防げた可能性があることを考えると、より被害防止に配慮した仕組みとする余地も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 12 月 2 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 13 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変更への要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、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等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が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、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、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当該不動産会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いた。その結果、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は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。私は、本件融資について、本件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ことを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんに対し、相当程度の時間をかけて、金銭消費貸借契約書を提示のうえ、融資金額・期間、金利、毎月返済額、返済日等を説明しており、Aさんはかかる説明を受けたうえで、契約書等に署名押印している。 ・ Aさんからは、複数回返済条件を変更してほしいとの申出があり、都度応じていたが、本件不動産の管理会社に変更されてから家賃入金がなくなっている状態になり、Aさんから提出を受けた返済口座内の資金にも不自然な点が見受けられたため、当行は条件変更には応じられない旨回答した。 ・ 本件融資について、Aさんは当行に対する約定返済金の弁済を遅滞し、既に本件融資契約上のAさんの債務は期限の利益を喪失していることから、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 11

	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から、あっせん手続を打ち切った。
--	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 17 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変更への要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 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等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、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、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当該不動産会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手付金の領収書も含まれていた。その結果、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は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。私は、本件融資について、本件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さんに対して融資したものの、当行はAさんに対して有していた一切の債権を債権回収会社へ譲渡しており、もはや本件債権に関する返済条件等を変更できる立場にない。
あっせん手続の結果	【あっせん打ち切り】 ・ あっせん委員会は、Aさんの申立ての適格性審査を実施するにあたって、あっせん委員会から照会事項を示し、再三回答するよう依頼していたが、複数回設定した期限までにAさんから回答の提出がなされなかった。 ・ あっせん委員会は、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(業務規程 33 条 1 項 5 号)ことから、2024 年 11 月 18 日、あっせん手続を打ち切った。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 23 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変更への要求
申立人の属性	個人(40 歳台)

申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、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等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。 ・ 私は、不動産会社から投資用不動産の購入を勧められ、当該不動産会社を通じて、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当該不動産会社を通じて提出したが、私が提出したとされる預金通帳の写し等の書類は偽造されたものであり、また書類の中には、私が支払っていない手付金の領収書も含まれていた。これらにB銀行が関与していないとは到底考えられず、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は、本件融資の返済には回っておらず、修繕費の支出で費消している状況にある。私は、本件融資について、本件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ことを求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんに対し、相当程度の時間をかけて、金銭消費貸借契約書を提示のうえ、融資金額・期間、金利、毎月返済額、返済日等を説明しており、Aさんはかかる説明を受けたうえで、契約書等に署名押印している。 ・ Aさんから、一度返済条件を変更してほしいとの申出があり、当行は応じていたが、本件不動産の管理会社に変更されてから家賃入金がない状態になり、Aさんからの返済口座内の資金の動きにも不自然な点が見受けられたため、当行はその後の条件変更には応じられない旨回答した。 ・ 本件融資について、Aさんは当行に対する約定返済金の弁済を遅滞し、既に本件融資にかかる契約上の債務は期限の利益を喪失していることから、Aさんの要求に応じることはできない。
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 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、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 24 号
申 立 て の 概 要	被相続人が不適切な返済計画で契約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	・ 私の父である被相続人CがB銀行と締結した不動産担保型カードローン契約について、CとB銀行との間でどのような返済計画が協議されていたかの開示を求めるとともに、完済までの間にB銀行が受領した利息の返還、及び、C又は私が被った損

	害の賠償を求める。 ・ 私は、生前のCから、B銀行の本件ローン返済のために多重債務の状態であるからと金銭援助を求められ、援助をするとともに、しっかりと返済計画を立てて本件ローンを返済するようCに指示した。 ・ Cの死後、本件ローンがほとんど返済されていなかったことが判明したため、相続人のうちの1人である私がB銀行に全額返済したが、B銀行が適切な審査や返済計画の協議等をしたうえで、Cに貸出をしていたのか大いに疑問である。 ・ また、Cの死後に見つかった本件契約の書面によると、相続人のうちの1人であるCの配偶者Dが連帯保証人になっていたことが判明したが、Dにはそのような認識は全くなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 本件契約は、ある時点での借入残高によって毎月の約定弁済額が決まることとなっており、取引期間もCさんと当行のどちらからも別段の意思表示がなければ自動更新されるため、Cさんは毎月の約定弁済額だけを弁済していれば債務不履行とはならず、最終返済期限は実質的には不確定ないし無期限であることから、Cさんが債務不履行にならない限り、事実上ほぼ永続的に借入を継続することができる。 ・ 当行は、Aさんらが主張する、Cさんが多重債務に陥った時期、及び、それ以降Cさんが亡くなるまでの間も、Cさん本人から多重債務状態にあるとの説明ないし申告は全く受けていない。 ・ したがって、Cさんが債務不履行になっておらず、かつCさんから契約を終了させたいとの意向が表明されてもいないのに、当行からCさんの意向に反して取引期間の更新を拒絶して契約を終了させ、借入残高全額の一括返済を求めることはできない。 ・ Cさんの配偶者であるDさんの連帯保証については、当行担当者がCさん宅を訪問した際、Dさんも面談に同席し、同人から連帯保証について理解していることの確認を得ている。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件契約については、当初の締結時から既に相当期間が経過しており、保存されている資料等に限りがあるほか、契約主体である被相続人Cさんも死亡しているため、本あっせん手続において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こと、また、本件契約はいわゆるフリーローンであり、その利用にどの範囲で応じるか、及びその返済をどのように受けるかは、基本的にはB銀行の融資態度の問題であり、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ため、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 10 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 28 号
申立ての概要	保証限度額を超えて弁済した金員の返還要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は四半世紀以上前に、C社のB銀行に対する債務の連帯保証人となっていたところ、C社による返済が困難となり、B銀行が私に返済を求めてきたことから、私はB銀行から借入れをしてC社の債務を返済した。 ・ しかしながら、私がB銀行に返済した額は、私が連帯保証をした額を超えた額となっていることから、超過して返済した分の返金を求める。 ・ 私は、B銀行に対して、B銀行のC社に対する貸出額が短期間のうちに多額になった経緯の説明等を求めたものの、資料が残っておらず回答できないと言われたことも納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、契約書や交渉経過の資料、保存データ等を可能な限り遡って調査したが、確認できる資料が現存しないため、事実確認ができない。 ・ 仮に、Aさんから保証限度額を超えた弁済があった場合においても、AさんがC社の債務を返済した日から 10 年以上経過しており、不当利得返還請求権の消滅時効が完成していることから、当行は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、本件については、四半世紀以上前にAさんがB銀行に対して行った保証債務の弁済に関する事案であるが、紛争解決手続において当時の事実関係等を詳細に確認する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 2024 年 11 月 22 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 34 号
申立ての概要	満期となった定期預金の不足分の返還要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行に預けていた定期預金が満期となり、普通預金に元金及び利息の合計額が入金されたが、その合計額が定期預金の預入時の額よりも少なかったことから、その差額の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは当行において定期預金の自動継続を繰り返していた。 ・ 当行は、裁判所からAさんを債務者とする差押等命令書の送達を受けたことから、当行からAさんに対して本件差押等命令書によりAさんの定期預金が差押えられた旨を書面で連絡をし、また、裁判所に対して定期預金の満期日到来後に差押債権額を債権者に支払う意向がある旨の陳述書を送付した。

	・その後、Aさんから当行に対して、本件差押え等は無効であるとの電話連絡が度々続き、当行はAさんに対して差押取下書の提出等がなされない限り、当行はAさんの債権者に支払わざるを得ない旨を繰返し説明したが、Aさんは理解しようとしなかった。 ・そして、Aさんの定期預金満期日までに本件差押え等の効力に影響を及ぼす事由は発生しなかったことから、当行は定期預金の満期到来により解約し、元金及び利息の合計額から差押債権額をAさんの債権者に支払った。
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、わが国の司法機関である裁判所からの差押・転付命令に従ったB銀行には、Aさんの債権者からの差押債権額に相当する額の補てんをAさんにすべき理由がないことから、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 8 号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2024 年 12 月 10 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 36 号
申立ての概要	身に覚えのない通帳記入に係る不適切な対応
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銀行のATM機で、私がB銀行に保有している預金口座に入金したところ、ATM機が停止してしまい、B銀行担当者がATM機から現金を取り出したが、投入した現金の一部が行方不明となった。B銀行からは調査のうえ、後日連絡すると言われた。 ・ 後日、B銀行から、行方不明となった一部の現金は見つからなかったが、私が自身の預金口座に入金した日と同日に、私の配偶者がB銀行に保有している預金口座においてATM機で入出金が行われており、その入出金の差額が行方不明となった金額と同額であると説明されたが、私は配偶者の入出金取引について全く記憶にない。 ・ B銀行は、私がATM機に投入した現金の一部が行方不明となったことを隠ぺいするために、私の配偶者の入出金取引を捏造したのであり、それをあたかも私が入出金取引をしたかのようにでっち上げられる等の不適切な対応をされた。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行のATM機が、Aさんの投入した紙幣を読み取れずに停止した原因としては、投入した紙幣が新札で複数枚がくっついていていたことが影響したと考えられる。 ・ AさんがATM機に入金したと申し出た金額と、当行担当者がATM機から取り出した金額に乖離があったため、機器メーカー担当者によるATM機の精査を実施したが、現金残置等の問題は見つからなかった。 ・ また、当行で記録している入出金明細、ATM機の入出金記録、当行支店の防犯ビデオ映像という客観的な資料に加え、Aさんや当行担当者へのヒアリングを行い、Aさんが配偶者の預金口座への入出金取引をしていることや、AさんがATM機に投

	入した現金の一部が行方不明になった事実はないことを繰り返し説明しており、当行としては十分説明をしたと考えている。
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、AさんがB銀行のATM機に実際に投入した現金の額が紛争の核心であり、紛争解決手続でこれを確認することは著しく困難であるほか、Aさんの主張を前提としても、Aさんに経済的損失が生じたとは認められないことから、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 2024 年 12 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 38 号
申 立 て の 概 要	インターネットバンキングにおけるセキュリティ対策が不十分なため不正に送金された預金の全額補償請求
申 立 人 の 属 性	個人(50 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、何者かがインターネットバンキング(IB)を不正に利用して私名義の預金口座から不正送金される被害を受けたことから、被害額全額の補償を求める。 ・ 私は、B銀行からの聞き取り調査で「ユーザID及びログインパスワードをパソコンに保存していないか」との質問に対し「保存している」と回答したところ、B銀行から不正送金は私の過失であるとのみ伝えられたが、実際には保存しておらず、私の勘違いに基づく回答であったことから、回答の訂正を申し入れたものの聞き入れてもらえなかった。 ・ 私は、B銀行がホームページで明記しているセキュリティ対策を全て設定対応しているにもかかわらず、不正送金被害に遭っており、B銀行のセキュリティ対策の怠慢に過失がある。 ・ B銀行は、私に対する聞き取り調査をやり直したうえで、セキュリティ対策に関する過失を認め、被害額全額を補償するべきである。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、Aさんから不正送金被害に遭った旨の申告を受け、聞き取り調査を実施しており、これによって得られる情報は、預金者に故意・(重)過失があったかどうかに関わる数少ない重要なものであるから、Aさんがたとえ被害発覚直後で動揺していたため勘違いしていたとしても、それだけの理由で回答から推定される事情を容易に覆せるものではないと考えている。 ・ 当行が提供する各種セキュリティ対策は、いずれもユーザID及びログインパスワードを了知しない第三者が容易に行えるものではなく、当行が提供するセキュリティ対策に過失はない。 ・ 当行はホームページ上で、顧客が金融犯罪の被害に遭わないように注意喚起を適切に行っており、また、口座不正使用に係る補償等の各規定についてもウェブサ

	イト上で確認することができるようにしており、これらの規定に則り補償割合を決定した結果であるから、Aさんの要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、B銀行による補償の可否を判断するためには、Aさんの口座から第三者の口座への不正送金が行われるに至った経緯や原因について、Aさん本人によるユーザID及びログインパスワードの管理方法、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等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 12 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 43 号
申立ての概要	誤った電話番号を案内されたことによって生じた電話料金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行にiDeCoに関する相談をしたところ、金融商品取引業者であるC社に架電するよう案内を受け、C社の電話番号に電話をすると、C社のiDeCo専用の連絡先にかけ直すよう言われた。 ・ 私はB銀行から案内された電話番号が間違っていたことについてB銀行に問い合わせたところ、B銀行担当者から、B銀行ではホームページに個別の金融商品の問い合わせ先として記載しているC社の電話番号を案内することになっていると説明された。 ・ 私は、誤った電話番号を案内したB銀行に対し、C社に架電した際の通話料相当額の損害賠償と謝罪を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、金融商品取引業者であるC社から金融商品仲介業務の委託を受けており、これに基づいて、C社の口座開設申込みの受付や、C社の取扱金融商品について当行のホームページにおいて案内を行っている。 ・ 当行は、iDeCoを含め、C社の取扱金融商品に関する総合的な問い合わせ先を案内する趣旨で、C社の電話番号を掲載している。 ・ 本件における当行の案内は、案内した内容自体に誤りがあったとは言えず、Aさんの希望に添わない部分があったとしても、これにより、当行に通話料金の補償義務が生じるものではない。 ・ 当行は、これによりAさんに不快の念を与えたことについては、既に謝罪をしている。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行がAさんに対し、iDeCoに関するC社の問い合わせ先として、iDeCo専用の電話番号ではなく、総合的な問い合わせ先の電話番号を案

	内したことについて、B銀行の対応が誤っていたとまで言うことはできず、B銀行においてAさんに負うべき何らかの義務に違反する行為があったと認めることは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)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 12 月 18 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 44 号
申立ての概要	不適切な対応で拒否された新規口座開設手続に関連する損失の支払要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	私は婚姻に伴い新姓での年金受取用の口座開設が必要となり、必要書類等をB銀行のWEBサイトで調べたところ、届出印の条件等について制約があるなどの具体的な記載がなかったため、必要とされている住民票を取得したうえで、旧姓の印鑑等を持参し、新姓での新規口座開設を申し込んだが、B銀行担当者がB銀行において定められた規則や手順によらず、思い込みによる対応を行った結果、旧姓の印鑑での新規口座開設を拒否され、損失を被ったため、損失額の支払いと謝罪を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	- 当行のWEBサイトには、新規に口座を開設する場合や姓が変わった場合についての「よくあるご質問」を掲載して、利用者の一般的な疑問に答えており、その他の個別具体的な質問については、支店の担当者に問い合わせてもらうこととしており、その対応に問題はない。 - 当行の事務処理には問題点はなく、Aさんに損失は発生していない。また、Aさんの問題提起や主張に合理的理由は認められず、当行は謝罪する理由がない。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 あっせん委員会は、旧姓の印鑑による新姓での口座開設を認めるか否かは、B銀行の取引方針に属するものであることから、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の 1 項 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 12 月 23 日付けであっせん手続を終了した。

以上