

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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 86 号
申立ての概要	ATMでの引き出し限度額設定の失念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(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は過去に詐欺被害に遭ったことから、私の子供CとともにB銀行を往訪し、保有している普通預金口座のATMでの1日の引き出し限度額を引き下げるように依頼した。 ・ 私は、その後も、再度同様の詐欺被害に遭い、何者かにより普通預金口座から預金を引き出されたが、B銀行が限度額の引下げ手続を怠っていたことから損害が拡大したため、B銀行に対して補償を求める。 ・ 私とCは、引き出し限度額を設定するためにB銀行を訪れた際、設定のために書類の作成やサインが必要であること等の説明がなく、B銀行担当者から口頭で「わかりました」と発言があったので、私とCはB銀行担当者が引き出し限度額を引き下げてくれると認識した。 ・ 私が再度同様の詐欺被害に遭ったため、B銀行に対して、普通預金口座の1日の引き出し限度額を引き下げるように再び依頼した際に、設定のためには書類の作成やサインが必要であることを初めて知った。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、本件不正出金前に、AさんとCさんから普通預金の引き出し限度額を引き下げよう依頼を受けたが、当時キャッシュカードが再発行中で手元にない等当日中に手続を完了することが困難であったため、再発行手続中のキャッシュカードがAさんの手元に届き次第、Aさんから当行に連絡をしてもらい、手続を案内する旨を伝え、了承を得た。 ・ その後、本件不正出金がされるまでの間に、Aさん及びCさんから引き出し限度額の設定依頼を受けておらず、また、具体的な限度額の引下げ金額の申出を受けた事実もない。 ・ Aさんの手元にキャッシュカードが届いてから本件不正出金が発生するまでの間、当行担当者がAさんに接する機会もあり、また、Aさんの年齢を考えると、引き出し限度額の引下げ設定についてフォローしなかったことは配慮が足りなかつ

(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。

	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 10 月 24 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、キャッシュカードの再発行後、Aさん及びCさんがB銀行を往訪した際にB銀行担当者がAさんらに声掛けする等といったフォローアップを行っておらず、顧客対応が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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。 ・ 2025 年 1 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1号
申立ての概要	担保定期預金の解約金で返済できないとの誤った説明により支払い続けた当座貸越の支払利息の返金請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行担当者に勧められて締結した当座貸越契約について、長期にわたり支払った利息の返金を求める。 ・ 私は、定期預金を解約して本件契約の残債務を一括弁済したいと考えB銀行担当者に申し入れたところ、担保に入っている定期預金を解約して返済に充当、相殺することはできないと説明されたので、やむなく本件契約を長年にわたり継続していた。 ・ 私は、その後、B銀行担当者の交代により、定期預金の解約による残債務の一括弁済が可能であることが判明したので、残債務を一括弁済した。 ・ 私は、B銀行に対して本件契約の一括弁済を申し出てから、B銀行がこれを認めるまでの間、B銀行担当者の誤った説明にもとづき、長期にわたって多額の利息を支払うことになった。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんが本件契約を締結した当時の記録は、保存期間超過により残っておらず、また、担当した当行行員はすでに退職していることから、本件契約に際しAさんと当行担当者との間でどのようなやり取りがされたかを確認できないが、当行は、Aさんが定期預金の解約による残債務の一括返済の意向があったにもかかわらず、当行が当該返済を阻害したという事情はなかったと認識している。 ・ 本件契約の取引期間到来時に、当行では行内ルールにもとづき、顧客の契約意向を確認している。 ・ 当行は、Aさんの意向を確認し、返済方法について相談の機会を設けたうえで、本件契約期限の延長を行っており、長期にわたる本件契約の利用は、Aさん自身の判断によるものである。

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9月2日及び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、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6号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた仕組債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銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で本件商品と類似の商品を複数回購入したことがあるが、損失が発生したことはなかった。 ・ 私は、証券会社で購入した投資商品で損失が発生していたため、安全な商品で損失を取り返そうと考えていたときに、B銀行担当者から本件商品を勧められ購入したところ多額の損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者に、証券会社での取引で大きな損失が発生したことを伝えたので、損をしない商品を勧めてくれるものと信じていたし、本件商品は安全な商品だと思い購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品のリスクについて十分な説明を受けていない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんが当行で保有する本件商品と類似の商品が早期償還になったため、Aさんの意向を確認したところ、高い金利が付く商品を購入したいという意向であったので、本件商品を含む複数の金融商品を提案し、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、Aさんからの聴取及び当行所定の方法により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認して、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、リスク等について十分な説明をしたので、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行は、Aさんの投資経験や過去に本件商品と類似の商品を複数回購入した経緯を踏まえ、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、2024 年 10月18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さんが複数回にわたって本件商品と同

	様の商品を購入していたとはいえ、本件商品の提案に際しては、Aさんが高齢に差し掛かっているということを考慮し、年齢に応じたリスク度合の金融商品の提案や、少額での取引を提案する等の配慮がなされ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。 ・ 2025 年 1 月 23 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 8 号
申立ての概要	アパートローンと不当な抱合せで契約させられた無担保ローンの支払済み利息の返還請求等
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銀行にアパートローンの借入れを申し込んだところ、抱合せで無担保ローンの借入れを強要され、その利息を支払うこととなったことから、既払利息分全額の支払を求める。 ・ 私にとってB銀行からの本件融資は必要のないものであり、B銀行も不当な抱合せ販売であることを認めている。私は、B銀行に対して本件融資の繰上返済を申し出たが、なかなか応じてもらえなかった。 ・ B銀行は本件融資の私の支払済み利息全額を返還すべきであるのに、一定期間分しか返還に応じないことは不適切な対応である。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんにアパートローン及び本件融資の実行を行った当時の記録が残っておらず、また、担当した当行行員はすでに退職していることから、本件融資の実行に際し、Aさんと当行担当者との間でどのようなやり取りがされたかを確認できない。 ・ 当行は、他の事案処理との関係で、本件融資も抱合せ販売に係る解決として一定期間分の利息相当額の返還を提案している。 ・ 当行は、本件融資が違法な抱合せ融資であることを理由として、当該返還額を超えて不法行為に基づく損害賠償義務を負うことが証明された場合には、一定の解決金を支払うことを検討することとしている。 ・ 当行は、Aさんに繰上返済の意向があったにもかかわらず、当行が当該繰上返済を阻害したという事情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、2024 年 11 月 15 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、本件融資実行時の記録が残っていないことは銀行業務の遂行として適切では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さんの既払利息分の一部を返金す

	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。 ・ 2025 年 3 月 5 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 10 号
申立ての概要	住宅ローン完済に伴う諸手続遅延に係る損害賠償請求等
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銀行から借入れをしていた住宅ローンを完済したので、保証料の返戻の有無を問い合わせたところ、過去に一部繰上返済をした際に保証料の返戻がされていなかったことが判明したので、保証料の返戻が遅延したことに係る遅延損害金の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行から法定利率で計算した遅延損害金の額を提示されたが、本件ローンの契約書には遅延損害金を計算する際の利率が定められており、B銀行が保証料の返戻を怠っていたのだから、債務者の返済が遅延した場合と同様の利率で遅延損害金を計算するべきである。 ・ また、本件ローンの完済に伴い、抵当権抹消手続をしようとしたところ、B銀行から返還された書類が汚損していたこと、B銀行が作成した書類に誤記等があり、B銀行や法務局とのやり取りに多大な時間と労力を要したことから、それに伴う損害金と精神的苦痛の補償を求める。 ・ 本件ローンの完済に伴いB銀行から返還された書類が汚損していたにもかかわらず、B銀行から何の説明もなく、汚損した書類で法務局での手続が可能かどうかB銀行に問い合わせたところ、可能であるとの回答であったので、法務局に行ったが、実際には手続が出来ず別の書類を提出する必要性が生じたほか、B銀行での書類作成・法務局への提出に時間がかかり、手続期限に間に合わない等の事態が発生した。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんからの問合せにより、本件ローンの保証料が返戻されていなかったことが判明したことから、Aさんが本件ローンの一部繰上返済をした日からの遅延損害金を法定利率で算出した額を支払うことを提案したが、Aさんの理解を得ることができなかった。 ・ 本件ローンの完済に伴う抵当権抹消手続における当行の対応に複数の不手際があり、同手続がスムーズに完了しなかったことは事実である。 ・ また、当行からAさんに返還した書類の汚損は、豪雨災害によるものであったが、そのことをAさんに説明せずに返還したのは配慮に欠けた行為であったと認識しており、抵当権抹消手続が遅延したこととともに、Aさんにお詫びをしている。
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 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、本件ローンの保証料未返戻や、抵当権抹消手続におけるB銀行の対応は、銀行に期待される業務遂行レベルを遂行したとは言い難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。 ・ 2025 年 2 月 10 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 19 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(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、返済条件を変更してほしいとの申し出があり、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、2025 年 3 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 21 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(70 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銀行で本件商品と類似の商品を複数回購入したことがあるが、損失が 発生したことがなかったので、本件商品も同様の商品と思って購入した。 ・ 私は、他金融機関で保有する投資信託や債券で損失があったため、安全な 商品で損失を取り返そうと考え、B銀行担当者に本件商品を勧められたので購 入したところ多額の損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の内容やリスクの説明を受けたが、以前購 入した類似の商品との違いや本件商品が高リスクであることを理解していなかつ 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。 ・ 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。 ・ 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及びリス 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、2024 年 11 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、Aさんの属性をふまえると、本件商品をAさ んに提案することが適切であったかどうか疑問が残ること、Aさんが本件商品のリス 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。

	・ 2025 年 2 月 10 日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------------

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 25 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(30 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。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、Aさんが購入した物件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る。 ・ Aさんは、本件物件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。 ・ 当行は、Aさんが言及する資料が偽装されていたといった事実は認識していない。
あっせん手続の結果	【あっせん打切り】 ・ 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の照会事項を示し回答するよう依頼していたところ、Aさんからの回答期限延長要請に応じて回答期限を延長したにもかかわらず、延長後の期限までに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、2025 年 1 月 21 日、あっせん手続を打ち切った。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 33 号
申立ての概要	融資の担保となっていた投資信託が解約できなかったことによる損失の補てん要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)	・ 私は、B銀行から購入した投資信託を担保にB銀行から融資を受けた。

の 申 立 内 容	・ 私はB銀行に対し、担保である本件商品を解約し、融資金額の全額を返済する旨をメールで伝えたところB銀行担当者から電話があり、近々予定されている日本銀行金融政策決定会合や米国 FOMC 等の発表を待った方がよいといわれ、解約させないようにリードされた。 ・ その後間もなく本件商品の基準価格が暴落し、多額の損失を被ったため損失の補てんを求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんは自らの判断で本件商品の解約を行わなかったものであり、当行が不当に解約を制限した事実はない。 ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の解約、及びローンの返済を希望する旨のメールを受信した後、メールの内容をふまえ、解約を確定するかどうかの判断材料として、日本銀行金融政策決定会合や米国 FOMC の開催等が株式相場に影響を及ぼす可能性を電話で伝えた。 ・ それらの情報を受け、Aさんは、本件商品の権利行使価格を再確認したうえで、解約手続をすることなく電話を終えた。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【事情聴取前に申立て取下げ】 ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理したが、その後、Aさんから申立取下書が提出されたため、2025年1月22日にあっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 48 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、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。 ・ 私は不正送金に遭ったこと、警察に被害届を提出したことをB銀行に説明し補償を求めたが、B銀行からサポート詐欺の補償はできないと言われた。 ・ 私は犯人と思われる人物にインターネットバンキング(IB)のパスワードを教えてしまったことは事実だが、B銀行は安全と思いお金を預けているので、私のお金が不正送金された責任はB銀行にもあると思う。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Aさんは犯行グループに騙されてIBのパスワードを教え、Aさん自身でパソコンを操作してIBによる取引を行った結果、不正送金の被害に遭ったものであり、Aさんには重大な過失があると認められたため、当行が責任を負うことはない。 ・ 当行は、補償しないことを内容とする審査結果をAさんに通知した際、その理由についてもAさんに説明している。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、Aさんと正体不明の第三者との画面上及び音声でのやり

	取りの具体的状況を当事者から提出された資料・証拠書類や事情聴取等だけで認定することは困難と考えられること、また、Aさんは正体不明の第三者の指示に従って自らIBのパスワードを教える等したと主張しているが、こうした場合でもなお補償の対象とするかはB銀行の経営方針に係わる事項であるから、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し、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)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 2025 年 2 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 49 号
申立ての概要	不適切な対応で払い戻された相続預金の返還請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行に預入していた私の母Cの預金が、Cの死亡後、相続手続が完了していない状況であったにもかかわらず、Cの子であるDによって払い戻された。 ・ Dが引き出したCの預金には、私が取得すべき私の亡父Eの相続財産が含まれていた。 ・ B銀行は、D以外の他の相続人に対して十分な確認手続を行わないまま本件預金の払戻しをしており、払い戻された預金の返還を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、AさんとDさんからの申し出にもとづき、Cさんの葬儀費用等の明細書及び相続預金払戻請求書等の提出を受け、所定の確認手続を行ったうえで、Cさん名義の預金口座からの払戻しに応じているため、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、本件申立ては、Cさん名義の預金の内訳、Aさんの亡父Eさんを被相続人とする遺産分割協議の内容、AさんとDさんとの間の当該払戻しに関する協議内容等が関連すると考えられるところ、紛争解決手続において、これらの具体的な事実に関する審理及び判断を行うことは困難であり、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の 1 項 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 2025 年 2 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 50 号
申立ての概要	不適切な対応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、B銀行に保有していた普通預金口座の通帳及びキャッシュカードを私の親族であるCに預けていたところ、私の知らないところで数年にわたり、Cが私費に利用する目的で私の預金を不正に引き出していたことから、B銀行に対して、Cにより不正に払い戻された預金相当額の補償を求める。 ・ 私はCから私の通帳及びキャッシュカードを返却されず、長期間入出金記録を確認することができなかった。 ・ Cは、B銀行が設置したATMを利用して、私の名義の預金口座からC名義の預金口座に複数回振込をしており、B銀行がCの不正な払戻しを検知して、本人確認をしていれば、Cによる不正払戻しの被害を最小限に止められた可能性がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんは、当行におけるAさん名義の普通預金口座の通帳及びキャッシュカードをCさんに預けていたと述べており、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さんが当該預金口座の払戻しを行っていたと考えられるため、Cさんは無権限者ではなく、仮にCさんが私費に利用する目的で当該預金口座の払戻しをしていたとしても、それは代理権の濫用である。 ・ CさんによるAさん名義の普通預金口座の払戻しは、すべてATMで行われており、Aさんの真正なキャッシュカードを使用し、真正な暗証番号が入力されていたため、当行において本件払戻しが、Aさんの意思にもとづかない不正な取引であると判断することは著しく困難である。 ・ 当行の規定では、預金通帳及びキャッシュカードを第三者に譲渡し、または貸与することを禁止し、暗証番号は他人に知られないように管理することを求めているが、Aさんの行為はこれらの当行の規定に違反する。
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Cさんに対し、Aさん名義の預金口座から振込を行うために必要な暗証番号等の情報を開示していたものと考えられるところ、どのような範囲で権限を授与していたのか、及びCさんの行為が具体的にどのようなものであったのか等の具体的事実に対する審理及び判断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 2025 年 2 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 51 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)	・ 私はいわゆるSNS型投資詐欺に遭い、B銀行窓口で振込手続をした際に、B

の 申 立 内 容	銀行担当者が注意喚起や犯罪の可能性があることを示唆してくれていれば、詐欺被害に遭わずに済んだことから、B銀行に対して補償を求める。 ・ 私は、B銀行の窓口で複数の高額な振込を依頼し、携帯電話を操作しながら振込用紙に必要な事項の記入をした際に、B銀行担当者は、私に対して犯罪の可能性について何らの注意喚起をすることなく、振込手続を行った。 ・ 私は高齢であり、振込金額が高額であることや、社会的な振り込め詐欺被害が増加していることなどから、B銀行担当者は本件振込依頼が詐欺によるものであると疑い、声掛け等の適切な対応をするべきであった。 ・ 私は、責任の所在を明らかにするため、B銀行に対し、振込当日の状況等について質問し書面での回答を求めたが、B銀行からは電話での口頭による回答があったのみであり、書面の回答を求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんの振込依頼の金額が高額であったため振込内容を確認したところ、証券会社にある資金を引き上げて整理している旨の回答を得たほか、振り込め詐欺等が多発していることから、Aさんに対して振り込め詐欺である可能性はないかと尋ねたが、Aさんは否定した。 ・ 振り込め詐欺における通常の振込先口座は個人名義の口座であるが、Aさんの振込依頼先口座はいずれも法人名義の口座であり、Aさんは以前から法人宛に振込を繰り返しており、本件振込もAさんの発言に適合した行動であった。 ・ 本件振込に関して、当行に過失責任はない。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、Aさんが振込手続をした際に、対応したB銀行行員が、本件振込について注意喚起をしたかどうか等が紛争の核心であり、この点の事実確認が必要であるが、紛争解決手続でこうした事実に関する審理及び判断を行うことは困難であること、また、AさんからB銀行への書面による質問に対し、B銀行が回答するか否か、回答する場合にどのような方法で回答するかは、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該当することから、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)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 2025 年 2 月 25 日付けであっせん手続を終了した。

以上