

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2024 年度(あ)第 20 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。 ・ B銀行が本件不動産に対する競売を申し立てしているところ、競売申立ての取下げを求める。
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上、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、複数回にわたり返済条件を変更してほしいとの申し出があり、当行は都度応じていたが、本件不動産の管理会社に変更されてから家賃入金がないう状態になり、Aさん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

(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。

	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、当行は本件不動産の競売手続を申し立てており、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→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4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、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 29 号
申立ての概要	iDeCoの移管手続の誤説明等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	・ 私が iDeCoの運営管理機関を保険会社からB銀行に移管するための手続をする際、B銀行担当者の誤説明により発生した逸失利益の補てんを求める。 ・ 私は、iDeCoの運営管理機関を保険会社からB銀行に変更したい旨をB銀行担当者に伝え、手続をしてもらうこととした。 ・ 私は、移管手続中は iDeCoの運用商品を安全資産にしておきたい意向をB銀行担当者に伝えたところ、移管手続開始後に運用がロックされて安全資産に移行すると説明を受けたので、安心して手続が終わるのを待っていた。 ・ しばらくして、iDeCoの運用サイトを見たら、運用が継続されていたため、B銀行担当者に電話で確認したところ、安全資産に移行していないばかりか、B銀行担当者の説明が誤りであったことが判明した。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、AさんからiDeCoの運営管理機関を当行に移管する手続をしたいと言われ、同手続をするのは初めてであったが、必要書類を準備し、チェックシートの記載内容を読み上げながら手続の説明をした。 ・ 当行担当者は、Aさんから、移管手続開始後に運用がロックされて安全資産に移行し、移管手続が完了するまで運用できないのか、という趣旨の質問に対して「そうです。」と答えたが、その回答は誤りであった。 ・ チェックシートには、iDeCoの運用について価格変動等の影響を軽減したい場合は移管手続開始前に自身で元本確保型商品等へ預け替えるよう記載されていたものの、Aさんから、当行担当者の上記説明を前提にすると、チェックシートの記載内容は気にしないでよいよねと言われ、当行担当者はそうですねと答えてしまった。 ・ 当行は、当行担当者がAさんに誤説明したことをお詫びしている。 ・ もっとも、当行担当者の誤説明とAさんが当行に補てんを求める逸失利益との間には相当因果関係がなく、Aさんの要求に応じることは困難である。

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、2025 年 1 月 21 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銀行担当者の誤説明とAさんが主張する損失との間に因果関係があるかどうかをあっせん手続において判断することは困難であることを述べた上で、iDeCoの運営管理機関の移管手続に関してB銀行担当者がAさんに誤説明をしたことに争いはなく、B銀行に対して、その誤説明がされたことで本件紛争が生じていること及び紛争解決の観点を重視し、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 4 月 9 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 30 号
申立ての概要	説明不足によって発生した残高証明請求の手数料返金要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、亡父Cの相続手続のためB銀行を訪問し、C名義の全ての預金口座に係る残高証明書を取得したいと申し出たが、B銀行担当者の説明不足により、C名義の預金口座の一部のみが記載された残高証明書が発行されたため、再度残高証明書を取得しなければならなくなったことから、同証明書の1回分の手数料の返金を求める。 ・ 私は、残高証明を請求するとき、請求書に1つの預金口座を記入して提出したところ、B銀行担当者から、ほかにもC名義の口座があるか調べる必要はないかと尋ねられたが、C名義の預金口座一覧を記したメモをB銀行担当者に手渡していたことから、B銀行担当者が同メモの内容を見たうえで、メモ記載外の預金の有無を確認していると思い、ほかにも口座はないと回答した。 ・ 私は、B銀行以外の金融機関においては、いわゆる名寄せにより、C名義のすべての預金口座が記載された残高証明書を取得できたため、B銀行でも同様の手続であると思っていた。 ・ B銀行のホームページでは、相続の申出をすれば相続手続書類を交付すると記載されているが、私は受け取っていない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行では、残高証明書の発行対象取引の預金種類及び口座番号を指定する必要があるため、口座の有無や口座番号等が不明な場合には、別途預金の有無の調査の手続を取ったうえで、残高証明の発行を依頼してもらう必要がある。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、残高証明の発行依頼書と預金の有無の調査に必要な書式の両方を提示し、それぞれの手続を案内したところ、Aさんは預金の有無の調査は不要と断ったため、Aさんが指定したCさん名義の普通預金口座に係る残高証明の請求を受け付けた。当行担当者は手続の説明を十分に行

	っており、問題はなかったものと判断している。 ・ 相続手続関係の書類は、相続払戻金の請求において必要なものであり、Aさんは相続手続の前段階として残高証明書の請求をしたのであるから、その時点で当該書類を必ずしも交付する必要はない。
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、2025年2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銀行に対し、銀行固有の残高証明の請求手続について、Aさんが理解できるよう丁寧に説明し、念押しの確認をする等の工夫があってもよかったのではないかな等を指摘した。 ・ 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5月15日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2024年度(あ)第32号
申立ての概要	適切に執行されなかったM&Aアドバイザリー契約の報酬返還請求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の 申 立 内 容	・ 当社は、B銀行からC社の買収の提案を受け、B銀行とM&Aアドバイザリー契約を締結し、C社の買収を進めることとした。 ・ C社の買収後、主要業務実施場所の借地契約解除、報告外の残置物撤去、税務申告の誤りによる追徴課税等の複数の問題が発生し、当社は、それらの対応のために多額の損害が発生した。 ・ B銀行は、当社及びC社の双方とM&Aアドバイザリー契約を締結しており、B銀行は双方から得た情報を精査し、伝達する立場にあった。 ・ 本件は当社にとって初めてのM&A取引であり、B銀行担当者が本件契約に基づき、当社が必要とするC社に関する資料や情報収集を行い、適切なアドバイスを提供する等していれば、いずれも回避できた問題である。 ・ B銀行が本件契約に基づいて適切な対応をしていないため、当社は、本件契約報酬の返還を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行では、本件契約に基づき、A社とC社の間に立って状況報告をしてきた。当行は、C社に対するデューデリジェンスを実施するようアドバイスし、一部のみ実施された。買収の際にデューデリジェンスを実施するかどうかはA社の判断事項である。 ・ C社の借地契約解除及び報告外の残置物撤去の問題は、当行においてC社の業務内容や各種契約関係、現地状況についての情報収集等を行い、A社に対してより適切な情報提供やアドバイスをしても良かったと思う。 ・ なお、A社によるC社買収後に発生した税務申告の誤りの問題は、税理士法

	上の問題があり本件契約対象外の業務である。
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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2025年1月23日、A社と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社によるC社の買収に関して、本件契約に基づいてアドバイザー業務を履行していることは認められるものの、C社に関する業務内容のヒアリングや現地調査等による情報収集が十分とはいえないこと、また、初めてM&A取引を行うA社に対して、より適切な情報提供やアドバイスをを行う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社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社と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4月17日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2024年度(あ)第39号
申立ての概要	不適切な勧誘によって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	法人
申立人(A社) の申立内容	・ 当社はB銀行担当者から紹介された、B銀行の子会社のC証券会社から購入した仕組債により発生した損失の補てんを求める。 ・ 当社はB銀行担当者に対して低リスク商品での運用を希望したところ、C証券会社を紹介され、本件商品を購入するに至った。 ・ C証券会社担当者が当社に本件商品の内容やリスクの説明をした際に同席していたB銀行担当者は何も発言しなかったが、B銀行を信頼していたので本件商品を購入することにした。 ・ 当社は、リスクの高い商品を取引した経験はなく、本件商品のようなハイリスク商品を販売したC証券会社を当社に紹介したB銀行にも責任があると考えます。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、A社から資産運用の相談を受け、当行にはA社が希望する金融商品の取扱いがなかったため、A社の同意を得てC証券会社を紹介した。 ・ A社は、当行担当者同席のもと、C証券会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証券会社の証券口座を開設した上で本件商品を購入した。 ・ 当行担当者は、A社とC証券会社担当者との円滑なコミュニケーションを促すために同席したが、当行担当者から本件商品に関する説明は一切していない。 ・ 当行担当者は、A社が希望する商品が実際にC証券会社にあるかどうかを十分確認せずに紹介しており、A社の投資意向に沿った適切な紹介であったかという点で、確認が足りない面も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社の申立てを「適格性あり」として受理し、2025年3月4

	日、A社と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社の投資意向を十分に考慮した上でC証券会社を紹介し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社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社と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6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40号
申立ての概要	必要のなかった遺産整理に関する委任契約により支払った手数料の一部返金要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、亡母の相続手続に関する委任契約をB銀行と締結したが、同契約にもとづき、B銀行に対して支払った手数料の一部返金を求める。 ・ 私は、亡母の相続手続を自身で行うことを不安に思い、また、相続税の納付期限もあることから、B銀行担当者にどのように相続手続を進めればよいか相談したところ、B銀行から相続手続をサポートする本件契約がとても便利であると案内をされたため、契約した。 ・ 私はB銀行担当者から、本件契約の具体的な内容や相続手続のスケジュール等の説明をされておらず、本件契約の相続手続がなかなか完了しないのでB銀行担当者に問い合わせたところ、相続税の納付期限間近になると言われた。 ・ 私は、本件契約の相続手続がこんなに時間がかかることを説明されていたら、本件契約を締結しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから相続手続に関する相談を受けたことから、当行が相続手続をサポートする本件契約を案内したところ、Aさんが当該サポートを利用したいとの意向を示したため、本件契約の締結に至った。 ・ 当行担当者は本件契約のパンフレットやチラシを用いて、本件契約の内容やスケジュール、手数料について時間をかけて丁寧にAさんに説明をしている。 ・ 当行は、本件契約に基づき、被相続人の財産目録等を作成し、被相続人が保有していた金融機関口座の解約・換金等の手続を適切に遂行した。

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、2025 年 3 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、相続手続は相続人自身でも手続可能な内容であり、B銀行による相続手続サポートを利用することで費用が発生するといった本件契約は、必ずしも相続手続に詳しくないAさんが、自身で相続手続を行う場合と、本件契約を利用するのではどちらが良いかを、サービス内容や費用を勘案して、その利用の有無を判断するものであるところ、Aさんがその有無を適正に判断できるまでの説明をB銀行が尽くしたというには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 6 月 20 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 42 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(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複数の仕組債を購入した。そのうちのいくつかの本件商品について、ログインしてしまい多額の損失が発生したので、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、すでにB銀行との取引があった配偶者Cからの勧めで、本件商品をリスク商品かつログインの可能性のあるものと理解して購入していたが、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、定期預金の金利よりも少し高い金利を得られれば良いと考えていた。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、元本の大半を毀損するほどの大きなリスクがある本件商品を勧誘し、繰り返し購入させたことは問題がある。 ・ 私は保有金融資産の大半を、本件商品を含む仕組債購入に充てていたが、B銀行担当者から、リスク商品の保有割合に関する注意喚起がなされなかった。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、高い金利が付く商品を購入したいというAさんの意向にもとづき、本件商品を含む複数の金融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。

	・ 当行は、Aさん及びAさんの配偶者であるCさんが、当行で過去に仕組債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、2025年3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、B銀行に対して、Aさんは、真に本件商品の商品性やリスクを理解できていたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産及びリスク商品の占める割合の妥当性に疑問があり、年齢に応じたリスクの度合い、金額の商品を提案する等の配慮がされてもよかったと思わ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。 ・ 2025年6月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2024年度(あ)第53号
申立ての概要	サポート詐欺により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引き出されてしまった預金の補てんを求める。 ・ 私が自宅でパソコン操作中に、突然、パソコンの画面上に、ウィルスに感染した旨の表示がされ、表示された電話番号に電話をするように指示するメッセージが表示された。その表示に従い電話したところ、電話相手から、パスワードを読み取られた可能性があるからという理由で、銀行の口座残高を確認するよう言われ、また、ワンタイムパスワード生成機を確認するよう言われた。私は、電話相手に言われるままにワンタイムパスワード生成機を操作し、自分では意識せずにワンタイムパスワードを電話相手に伝えてしまった。 ・ 私は自らインターネット・バンキング(IB)を操作して振り込んではおらず、私が知らない間にIB口座を操作されて不正に出金されたものであり、私に過失はないと思う。
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であり、Aさんが犯人に騙されて自らIBにログインしたことや、ワンタイムパスワード生成機を操作して生成されたワンタイムパスワードを伝えたことに起因して本件出金がなされたものである。当行の規定においては、本件出金は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さんは第三者に指示されるがままにログイン情報やワンタイムパスワードを伝達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、本件申立てに係る事案では、Aさんが正体不明の第三者の指示に従って自らIBにログインし、ワンタイムパスワード生成機を操作する等したと主張しており、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といえ、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あたることから、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 2025 年 4 月 7 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 58 号
申立ての概要	金融商品の購入を拒否された銀行との取引継続要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私の配偶者CがB銀行で契約した指数連動型個人年金保険について、契約時に説明されたリスクや運用方法から期待される結果とは乖離した指数の低下があったことから、私はB銀行に対して説明を求めた。 ・ 私の求めに応じて、B銀行は複数回説明してくれたが、全ての説明が終了していないにもかかわらず、これ以上の対応は出来ないとして一方的に対応を放棄し、直接引受保険会社に照会するよう要求してきた。 ・ また、B銀行は、本件商品について引受保険会社との間で解決するまでは、私やCに対して、B銀行でのすべての金融商品の販売を拒否すると言ってきた。 ・ これらのB銀行の対応は顧客本位の業務運営とは言えないものであり、私やCに対する顧客対応の継続を求める。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ Cさんが当行との間で本件商品を契約した後、Aさんから当行に対して本件商品に関する各種照会がなされたことから、当行は複数回・長時間にわたってAさんに説明を実施した。また、Aさんからの照会事項は専門的な内容であったため、当行は引受保険会社も同席の上で複数回・長時間にわたりAさんの疑問解消に向けた説明を尽くした。 ・ 当行は、他の顧客と比べても相当な回数・時間をかけてAさんに十分な説明を尽くしたことから、当行の判断として、今後は引受保険会社へ直接照会して貰いたい旨を案内したものであり、一方的に対応を放棄した事実はない。 ・ 当行はAさん及びCさんに対して、対面での新規運用商品の取引を差し控える旨を伝えたのみであり、すべての金融商品の販売を拒否すると伝えた事実もない。
あっせん	【申立て不受理】

手 続 の 結 果	・ あっせん委員会は、本件での経緯を踏まえてB銀行がAさん及びCさんとの間においていかなる対応をし、また将来の取引を行うかについては、B銀行の取引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 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 5 月 14 日付けであっせん手続を終了した。
-----------	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 59 号
申立ての概要	減額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亡父名義の預金に関し、相続人の一人である私に対して十分な確認手続を行わないまま、私の親族Cが偽造した書類により相続手続を行い、預金残高が減少した。当該預金の減少分の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行における本件相続手続はすでに完了しており、また、当行における書類の保管期間の経過により詳細な調査が不可能であることから、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	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、B銀行によるAさんの亡父名義の預金口座の相続手続が適正になされているかを審理することが不可欠であるところ、当該相続手続の完了から既に長期間が経過していることから、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 2025 年 5 月 19 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 64 号
申立ての概要	金融支援措置として発行された優先株式の時価での買取要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申立内容	・ 当社はB銀行から金融支援措置として出資を受け、当該出資と同額を借入金の返済に充てるとともに、同行に対して優先株式の発行を行った。当社はB銀行に対し当該優先株式の買取による出資解消を求める。 ・ 当社はB銀行に対して優先株式の償還を続けてきたが、これ以上の優先株式の償還を継続することは困難と判断した。 ・ 当社の持続的な成長のためには、優先株式の時価買取による解消が不可欠と考え、B銀行との間で交渉を進めたが折り合いがつかなかった。

相手方銀行 (B銀行)の見解	・ A社は自己資本増強を含む業務改善が必要となったため、当行はA社が発行した優先株式を引き受け、振込金を貸付金の弁済に充当する疑似DESを行った。 ・ A社は、疑似DESの手法を用いた金融支援の合意によりA社が発行し当行が取得した優先株式について、A社の希望価格での買取りを求めており、これは当行に対し債務免除を求めていることにほかならない。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件は、A社がB銀行に対して発行した優先株式につき、A社が当該優先株式を買い取るにより出資関係を解消することに向けたあっせんを求める事案であるところ、本件申立ては融資取引に起因して発行された優先株式の償還ないし買取とその条件の確定等を目的としており、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 2025 年 6 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 65 号
申立ての概要	ポイントサービス終了に伴う失効ポイント相当分の賠償請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行が提供するポイントサービスの終了に関する説明及び告知不足により失効したポイント相当額の賠償を求める。 ・ 私は、本件サービスについてB銀行担当者からポイントの最終付与時期の説明を受けたが、ポイントの引換期限に関する説明が不十分であったため、期限前にポイント交換をすることが出来ず失効してしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は本件サービス終了に関して、当行のウェブサイト、店頭及びATMコーナーでのポスター掲出、ATM画面での案内といった告知だけでなく、Aさんへの電子メールによる個別告知も実施した。 ・ 当行担当者は、Aさんが来店した際、本件サービスのポイントの累積終了時期、最終付与時期及び引換期限について説明しており、その説明内容に間違いはなかった。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件サービスは、B銀行が自ら定めた規定に従って個人の顧客に対して任意に提供していたものであり、その具体的内容は、B銀行が自ら定めた規定に従って決定していたものであるから、その変更及び廃止についても、基本的にはB銀行が自ら定めたところに従って行うことができるものと考えられることから、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 2025 年 6 月 18 日付けであつせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2025 年度(あ)第5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銀行の普通預金口座から不正に引き出されてしまったため、B銀行に対して被害の補償を求める。 ・ 私は役所職員を名乗る者から医療費の見直しに関する電話を受け、次にB銀行行員を名乗る男性から電話があり、アプリで番号を発行することで手続きが出来ると騙され、その電話の指示通りにアプリを操作したところ、何度も振込をしてしまった。 ・ 私は、普段パソコンでインターネットバンキング(IB)を利用しており、パソコンとアプリは認証システムや仕様が異なるため、振込をしていたことを認識できなかった。 ・ 私は、アプリの不備を利用した詐欺に遭ったのであり、私自身が振込操作をしたからといって私に全ての責任があるわけではない。 ・ また、私は、B銀行が営業時間外の振込について、振込件数を制限する等の適切な運用をしていれば本件は発生しなかったと思う。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行が提供するIBには、当行が提供するウェブサイトに接続して利用できるものと、アプリから利用できるものがあり、振込の際の手続に違いがあるものの、合理的な理由に基づく差異であり、アプリでの振込手続についても、顧客は振込手続を行っていることを容易に確認できる表示となっている。 ・ また、当行は、営業時間内外を問わず、顧客から不正な振込に関する問合せがあれば、顧客の同意を得てIBの利用停止等の対応をしており、更なる不正振込が発生しないよう防止対策を講じている。 ・ Aさんは犯行グループに騙され、Aさん自身でアプリの操作をして取引を行っており、不正ログイン等を原因とするものではないため、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、本件では、B銀行が顧客に提供しているアプリを用いた振込手続に関し、アプリの仕様をどのようなものとするべきかというB銀行の取引方針及び経営方針に係わる事項が問題となっており、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 6 月 24 日付けであっせん手続を終了した。

以上