

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2024 年度(あ)第 26 号
申 立 て の 概 要	不十分な説明で購入させられたファンドラップの解約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 出 内 容	・ B銀行で契約したファンドラップを解約したことに伴い発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は遺言の相談等のためにB銀行を訪問したところ、B銀行担当者から資産運用の案内を受け、本件商品について、リスクはあるが値動きが少なく安心な商品であると説明されたため、購入するに至った。 ・ その後、本件商品が値下がりしてしまい、今後回復も見込めない可能性を鑑みて本件商品を解約した。 ・ 私は今まで金融商品を購入したことはなく、B銀行担当者から本件商品の元本割れリスクに関する具体的な説明や、本件商品の最低契約金額の説明を受けておらず、より少額で契約することができていたなら、損失もそれほど大きくならなかった。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行担当者は、Aさんに対して投資商品を購入すると預金金利が優遇されるキャンペーンを案内した後、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、説明内容に問題は無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、2025 年6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銀行において、リスク性商品を初めて購入するAさん

(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。

	に対して、Aさんの年齢を考慮すると、長期保有が前提である本件商品がAさんの意向等に沿ったものであったか疑問が残ること、B銀行は資産運用の提案に先立ち、リスク性商品を購入することで定期預金の金利が優遇されるというキャンペーンを案内していることから、同キャンペーンがAさんにおける金融商品の選択や投資額の決定に影響が及ぶ状況であったのではないかとこの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さんに対して損失の一部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8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 27 号
申 立 て の 概 要	説明相違で購入させられたファンドラップの購入資金の返還要求
申 立 人 の 属 性	個人(60 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私がB銀行で購入したファンドラップについて、元本割れ損失が生じていることから、本件商品の購入資金の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は、定期預金よりも金利が有利であり、一定期間保有をすれば確実に運用益が見込める商品である等と勧められ、本件商品を購入した。 ・ 私は、リスク性金融商品への投資経験がなく、安定的な運用を希望していたが、B銀行担当者の一定期間保有をすれば確実に運用益が見込めるという言葉を信用し、運用期間中に一時的な基準価格の下落があっても、一定期間以上保有をすればプラスに転じるものと理解して本件商品を購入したが、実際には基準価格の下落により損失が発生した。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行担当者はAさん宅を訪問し、資産運用商品として本件商品を案内したところ、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書面により、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、今回購入しても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は問題のない範囲であることを確認していた。 ・ 当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れ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、2025 年2

	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さんにはリスク性金融商品への投資経験がなかったことを踏まえると、本件商品に係る説明時間が十分だったとはいい難く、また、Aさんの属性に鑑み、Aさんが本件商品のリスクに関するB銀行の説明を誤認した可能性を否定でき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7月7日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 45 号
申 立 て の 概 要	説明不十分で購入させられた仕組債に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銀行で購入した複数の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。 ・ 私は、B銀行で購入した本件商品と類似の商品の1つに損失が発生したため、安全な商品で損失を取り返そうと考えていた。そうした折に、B銀行担当者から本件商品は元本割れの可能性は極めて低いと勧められ、安全な商品だと思い購入したところ、本件商品がノックインして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リスクの説明を受けたが、大きく元本割れをするような商品を勧めてくるはずがないと信じていた。
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、2025 年3月 27 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

	類似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さんの保有金融資産状況やリスク性資産割合の確認を十分に行った上で、本件商品をAさんに提案すること自体が適切であるかどうかを慎重に判断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。 ・ 2025 年7月1日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 46 号
申 立 て の 概 要	不十分な説明で購入させられたファンドラップに発生した損失の補てん要求
申 立 人 の 属 性	個人(40 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ B銀行で購入したファンドラップについて、運用方針の変更により金融商品の解約及び購入がされ、発生した譲渡益に課税されたことから、この課税相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で余裕資金での運用相談をしたところ、本件商品を勧められ契約した。また、本件商品はスマートフォンの画面上で運用方針の変更が可能との説明を受けた。 ・ 私は、本件商品の運用状況が良かったので、B銀行担当者に教えてもらいながらスマートフォンの画面上で運用方針の変更をしたところ、後日、発生した譲渡益に課税されていたことが判明した。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品の運用方針変更により譲渡益が発生した場合に課税されることの説明を聞いていなかったし、B銀行担当者も知らなかったと述べていた。
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。 ・ その後、Aさんが本件商品の運用方針の変更を希望され、当行に来店し当行担当者の前でスマートフォンの画面上で操作していたが、当行担当者はAさんの対面に座っており、Aさんのスマートフォンの画面を終始見ていたわけではない。 ・ 本件商品のパンフレット等には、運用方針変更により発生した譲渡益に課税されること等が詳しく記載されてはおらず、また、当行担当者は、知識不足により、そのことを知らなかったため、当行担当者からAさんに対して十分な説明が出来ていなかったと認識している。 ・ もっとも、本件商品の運用方針変更時のスマートフォンの画面上において、注意事項として譲渡益に対して課税される場合があることが表示されており、Aさんはその表示内容について理解した上で手続を進めている。

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5月 19 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、本件商品のパンフレット等の記載内容によれば、B銀行はAさんに商品内容を積極的に説明する義務があったこと、運用方針変更時にB銀行担当者はAさんに対して運用方針を変更することの意味等を説明するの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8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 47 号
申立ての概要	不十分な説明で提出を求められた公正証書の発行手数料の支払要求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行から提出を求められた保証意思宣明公正証書(公正証書)の発行手数料相当額の支払をB銀行に求める。 ・ 私は、私の弟(C)とともにB銀行からアパートローンの借入れをしており、ともに債務者兼連帯保証人となっているところ、同ローンの金利変更に伴い、B銀行から公正証書の提出を求められた。 ・ 私は、B銀行担当者からパンフレットを用いて公正証書に関する説明を受けたが、なぜ提出が必要なのかについて十分な説明がされなかった。 ・ 私はアパートローンの金利変更の時期が差し迫っていたこともあり、公正証書をB銀行に提出したが、私は納得していないし、B銀行の都合で公正証書の提出を求めてくるのであれば、その費用はB銀行が負担するべきである。
相 手 方 銀 行 (B 銀行)の見解	・ 当行担当者は、AさんとCさんのアパートローンについて金利変更手続きが必要となること、その手続において公正証書の提出が必要になることを連絡した。 ・ 当行担当者は、パンフレットを用いて公正証書に関する説明をしたところ、Aさんから、AさんとCさんはパンフレットに記載されている公正証書の例外に該当するため提出不要ではないかとの質問がされ、当行担当者は現段階ではどのような場合に例外となるかの解釈が確立されていないので原則公正証書の提出を依頼している旨を説明した。 ・ Aさんは当行に公正証書を提出した後も、当行に対して複数回にわたり公正証書の提出の必要性について問合せをしてきたため、当行として可能な限り説明をしたものの、Aさんの納得が得られずあっせん申立てをされるに至った。

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、2025 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、公正証書の提出に関して一般的な説明をしていることは認められるものの、B銀行において原則提出を必要とする扱いとしていることについて、Aさんが公正証書を取得、提出する前に十分な説明がされたとは言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9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 55 号
申立ての概要	劇場型特殊詐欺により不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は劇場型特殊詐欺に遭い、B銀行で保有している普通預金口座から多額の預金を不正に送金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や警察官を名乗る者から電話があり、言われるままにスマートフォンでB銀行での口座開設や生体認証の登録、送金等を行ってしまい、暗証番号も教えてしまった。 ・ その後、B銀行から、取引内容を確認する電話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、本件口座の開設や本件送金は詐欺に遭い、騙されて行ったものであるから、補償の対象にならないのは納得できない。
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騙されて本件口座の暗証番号を教えてしまう等の行為に起因して本件送金等がなされたものであり、当行の規定においては、本件送金は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さんが安易に第三者に指示されるがまま本件口座の暗証番号の伝達ないし本件送金を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、本件について、AさんがB銀行の利用規定に基づく補償を求めているところ、補償の方針の策定はB銀行の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7月9日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2025 年度(あ) 第2号
申 立 て の 概 要	フィッシング詐欺により不正に送金された預金の補償要求
申 立 人 の 属 性	個人(50 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、不正利用によりスマートフォン上のアプリ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。 ・ 私は自身のスマートフォンの電波が届いていないことを不審に思い調べたところ、フィッシングサイトから情報を盗まれ、スマートフォンを乗っ取られ、アプリによって、私がB銀行に保有している預金口座から不正な送金が行われていることが分かった。 ・ これはB銀行のアプリのセキュリティが十分でないことが原因であると思い、B銀行に補償を申し出たところ、B銀行から私のパソコンやスマートフォンの端末を調査したいと言われたが、私に過失はないし、警察に相談したらB銀行の調査に応じる義務はないと言われた。 ・ 私は、今後もスマートフォンやパソコンを使用する上で気持ちが悪いのでデータを全て初期化した。
相 手 方 銀 行 (B 銀 行) の 見 解	・ 当行は、Aさんからの被害申出当初から一貫して被害補償の可否の判断のために、パソコンや携帯端末の調査・検証は必ず必要であることを真摯に説明し協力を求めたが、Aさんから一方的に「初期化したので調査不可」と通知してきた。 ・ 当行は、Aさんが可能な限りの当行への十分な説明、捜査当局への被害事実等の事情説明等の真摯な協力をするを前提に、補償可否を検討することは可能だが、Aさんの調査協力が無いまま被害補償に応じることは困難である。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行が補償の可否を判断する上で、Aさんの過失の有無や程度、態様等を認定する必要があるところ、Aさんは不正出金の被害に遭った当時のネット端末の調査・検証に協力するようB銀行から要請されても、これを拒否しており、Aさん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であるほか、こうした場合でもなお補償の対象とするかについては、B銀行の経営方針に係わ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 2025 年7月7日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事 案 番 号	2025 年度(あ) 第3号
申 立 て の 概 要	フィッシング詐欺により不正に送金された預金の補償要求
申 立 人 の 属 性	個人(50 歳台)
申 立 人 (Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、不正利用によりスマートフォン上のアプリ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。 ・ 私は自身のスマートフォンの電波が届いていないことを不審に思い調べたところ、フィッシングサイトから情報を盗まれ、スマートフォンを乗っ取られ、アプリによって、私がB銀行に保有している預金口座から不正な送金が行われていることが分かった。 ・ これはB銀行のアプリのセキュリティが十分でないことが原因であると思い、B銀行に補償を申し出たところ、B銀行から補償しないと言われたが、私に過失はなく納得できない。
相 手 方 銀 行 (B 銀 行) の 見 解	・ 当行は、Aさんが主張するスマートフォンが乗っ取られた原因を通信会社に確認しその結果を当行に伝えるよう依頼したが、Aさんは当行のセキュリティが悪いと一方的に主張し続けた。 ・ 当行は、インターネットバンキングのセキュリティが突破されたわけではないことや、Aさんのスマートフォンが乗っ取られた原因が不明であることから、Aさんの調査協力が無いまま被害補償に応じることは困難である。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件については、B銀行が補償の可否を判断する上で、Aさんの過失の有無や程度、態様等を認定する必要があるところ、Aさんは不正出金の原因解明のために通信会社への確認等をするようB銀行から要請されても、これを拒否しており、Aさん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であるほか、こうした場合でもなお補償の対象とするかについては、B銀行の経営方針に係わ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 2025 年7月7日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ) 第7号
申 立 て の 概 要	銀行のシステムへの不正アクセスによる預金払出が発生した場合の補償に関する回答要求
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、B銀行の委託先であるC社において不正アクセス被害が発生し、私の個人情報が流出したとの書面が送られてきたため、私は、B銀行のシステムリスクの管理体制に疑問を持った。 ・ そこで、私は、B銀行のシステムへの不正アクセスによる預金の不正払出が発生した場合の補償内容についてB銀行に質問したが、その説明内容は不十分なものであり、かつ、同行担当者の顧客対応が非常に不誠実であった。 ・ あっせん委員会からB銀行に対し、私の質問に正しく回答すること、B銀行の営業姿勢を見直すことを強く勧告・指導することを求める。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、C社が不正アクセスの被害に遭い、当行からC社に提供している個人情報が流出したことを公表するとともに、情報漏えいに該当した顧客に対して、本件の事実経緯、漏えいした個人情報の内容等を書面で知らせた。 ・ その後、当行はAさんから複数回にわたって問合せを受け、都度対応をしていたところ、当行の対応に至らない点があったことは事実であり、Aさんの指摘を真摯に受け止め、当行からAさんに対して複数回にわたり書面で対応した。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行がAさんからの問合せに対してどのような回答をするかはB銀行の取引方針に関する事項であり、また、B銀行行員の回答の態度が適切でなかったという点は、B銀行の特定行員の接客態度に関する事項であるほか、本件において、AさんがB銀行の行為によって経済的損失を受けた事実は確認されないため、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)及び同7号(経済的損失が認められない場合)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2025 年7月9日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025年度(あ) 第8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要求等
申 立 人 の 属 性	個人(80 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、出資持分権を保有していたC法人のM&Aを検討していたところ、B銀行から譲受先としてD社を紹介され、B銀行とM&Aアドバイザリー契約を締結し、D社とは私の出資持分権を全部譲渡する契約を締結した。 ・ 出資持分譲渡契約には、私の個人資産がC法人に無償で譲渡されること

	や、C法人債権者に対する私の連帯保証債務が解除されないこと、私にD社から退職金が支給されないこと等、私にとって不利益な条項が多く記載されていた。 ・ また、B銀行は、C法人を救済するために私の利益を犠牲にしており、B銀行のアドバイザリー業務は利益相反に当たる行為であった。 ・ B銀行が本件契約に基づいた適切な対応をしていないため、C法人債権者に対する私の連帯保証債務の解除及び本件契約の成功報酬の返還等を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、Aさん及びC法人からM&Aアドバイザリーの依頼を受け、買受先を探索していたところ、D社がC法人を買収する意向を示した。そのため、当行は、Aさんに対して、当行がアドバイザーとして行う業務を十分に説明した上で本件契約を締結した後、当行が作成したD社との出資持分譲渡契約書に記載されている条項について、AさんやC法人関係者に説明を行い、全員が内容を理解し、同意した上で出資持分譲渡契約書の調印を行った。 ・ Aさんの主張には、当行がM&Aアドバイザーとして請け負う義務を超える要求が含まれており、応じることはできない。 ・ 本M&Aは、Aさん及びC法人にとって救済的M&Aであり、当行のアドバイザリー業務は利益相反行為に当たらない。
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9月 19 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	2025 年度(あ) 第9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(70 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行のインターネットバンキングの預金口座から引き出されてしまった預金の補償を求める。 ・ 私は、いわゆるサポート詐欺に遭い、ID、ワンタイムパスワード等を第三者に伝え、その結果、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た。 ・ インターネットバンキングのセキュリティ対策を行うのはB銀行であり、預金者本人以外は振込手続きができないシステムであれば、不正送金は発生しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 本件不正送金は、インターネットバンキングの操作に必要な暗証番号及びワンタイムパスワード等をAさん自らが犯人に伝えた結果行われたものであ

	り、当行の利用規定においては、このような不正送金は補償対象外である。 ・ 補償対象となり得る不正送金の要件をどのように定めるかは、各銀行がそれぞれの経営方針に応じて適切に決定できるものと認識している。
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、悪意のある第三者がサポート詐欺と呼ばれるような方法でAさんを欺罔して不正送金の操作が行われた事情がうかがわれるが、こうした場合に補償の対象となるか否かは、不正送金の手口に関する一般的状況、B銀行による個別の注意喚起の状況を含め、Aさんが不正送金の被害を受けるに至った詳細な事実確認が必要であるところ、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、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7月 14 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 13 号
申 立 て の 概 要	本人確認が不十分で払い戻された相続預金に対する損害金の支払要求
申 立 人 の 属 性	個人(70 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私の亡母Cは、B銀行にC名義の預金を保有していた。 ・ C以外の親族Dが、通帳等をB銀行窓口を持参して本件預金の払戻しを行った際、B銀行の担当者は然るべき本人確認等を行わずにその払戻しに応じたことから、B銀行に対し損害金の支払を求める。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ DさんがCさんの預金通帳と届出印鑑を持参して当行支店に来店し、本件預金の払戻しを受けたことは事実である。 ・ Dさんは本件預金の真正な預金通帳と届出印を持参しており、払戻請求書にはCさんの名前を正しく記載し、自身のことをCさんの親族であると述べ、Dさんが特段無権限者ではないかと疑わせるような不審な点はなかった。 ・ Dさんは、数年にわたり本件預金の払戻しを繰返し行っていることから、DさんはCさんから本件預金の管理を任されていたものと合理的に推察されるし、また、仮にそのような代理権限が認められなかったとしても、当該払戻しは債権の準占有者に対する弁済として有効であり、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、本件申立てにおいてAさんの請求の可否を判断するためには、本件預金の払戻しのためにB銀行に来店したDさんに関する預金の払戻しの代理権限の有無や、当該代理権限がなかった場合、その点に関するB銀行の善意無過失等につき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から、本件申立ては、業務規程 27

	条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 2025 年9月 12 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 19 号
申立ての概要	関連証券会社の証券口座開設キャンペーンにおける特典の支払要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ 私は、B銀行が実施した、B銀行の関連証券会社C社の証券口座開設キャンペーンの特典の適用を求める。 ・ 私は、本件キャンペーン期間中に、B銀行のサイト経由でC社の証券口座を開設する等し、本件キャンペーンの条件どおりにエントリーを行った。 ・ しかし、B銀行からは、私が開設した証券口座は本件キャンペーンの条件を満たしておらず、特典は適用されない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、当行を経由した仲介口座としてC社の証券口座を開設しておらず、キャンペーンの条件を充足していないため、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、本件においては、AさんがB銀行を経由した仲介口座としてC社の証券口座を開設したか否かが争点であるところ、紛争解決手続においてこの事実確認をすることは困難であるほか、本件キャンペーンの特典獲得条件をどのように定めるかは、B銀行が自身の経営判断に従って自由に判断すべき事項であることから、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7月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 20 号
申立ての概要	所有不動産に設定された根抵当権の抹消要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・ B銀行は、当社所有の不動産に根抵当権を設定しているところ、当社は被担保債権の債務者を当社からC社に変更した。債務者変更当時の当社の代表取締役とC社の代表取締役は同一人物であり、当該根抵当権の債務者変更は、利益相反取引に該当するものであった。 ・ 上記債務者変更は、利益相反取引を承認する当社の株主総会決議を欠い

	ており無効であるから、B銀行に対して、当社所有の不動産に設定された根抵当権の抹消を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、A社からC社への債務者変更契約について、A社から株主総会議事録の提出を受けて確認した上で手続を行っており、債務者変更契約は有効である。 ・ A社における株主総会決議の有無については、A社が内部で解決すべき問題である。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、A社の株主総会決議の有無、有効性等が争点になるものと考えられるところ、係る争点に関しては、紛争解決手続において事実確認をすることが著しく困難であるほか、債務者変更契約の無効により、債務者変更登記手続ではなく、それより前に設定された根抵当権設定登記の抹消登記手続が認められる法的根拠が示されていないことから、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2025年7月31日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025年度(あ)第21号
申立ての概要	通帳再発行手続に係る印紙税の返金等要求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申立内容	・ 当社は、B銀行において保有していた口座の解約に際して支払った印紙税相当額の返金、及びB銀行担当者の不適切な対応について謝罪と再発防止策を講じることを求める。 ・ 当社は、B銀行に保有していた口座の解約を希望していたが、当該口座に係る通帳を紛失してしまった。B銀行から、通帳を再発行せずに預金を出金するには書面の作成が必要との説明を受け、当該書面の作成に当たり印紙税の負担を求められた。 ・ 当社は、当該書面の作成が必ずしも必要とは思わず、また、当該書面作成に係る印紙税はB銀行が負担するべきであると考えている。 ・ また、本件についてB銀行と協議をした際、当社代表者はB銀行担当者から高圧的な対応をされた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行では、顧客が通帳を再発行せずに口座を解約して預金を出金することを希望する場合には、当該顧客から所定の書面の記入を受けるものと定めている。また、口座の解約に伴い顧客に元利金を渡す場合、受領の事実を当該書面に記載するので、当該書面は金銭の受取書に該当することから、印

	紙税法に基づき、収入印紙を貼付することとしている。 - 当該書面はA社名義の文書であり、印紙税納税義務は文書作成者が負うとの法令の定めに基づき、当行はA社に印紙税代の負担を求めたものである。 - 当行はA社代表者に対して印紙税の負担を求める説明を繰り返し行っており、これ以上、当行からA社代表者に説明できる事項はないと判断し、A社代表者の退店を促したものである。当行はこのような対応内容が不適切であったとは考えていない。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 あっせん委員会は、B銀行の事務手続上、Aさん名義にて作成を要する書面に係る印紙税の納税義務者は法令に定められている事柄であり、また、本件書面の要否はB銀行の経営方針に属するものであるといえることから、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7月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 22 号
申 立 て の 概 要	解約したはずの口座の維持管理手数料の返還要求
申 立 人 の 属 性	個人(70 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	- 私がB銀行で保有していた普通預金口座について解約手続を行ったにもかかわらず、口座が解約されず、口座維持管理手数料が発生したことから、同手数料の返金を求める。 - 私は、B銀行の窓口で、本件口座の預金の出金と解約手続を依頼し、口座解約届に必要な事項を記入し、その場で提出した。 - 解約手続後も、B銀行から本件口座の取引明細書が送付されたが、B銀行の手続上、送付されるものと思い、内容は見ていなかった。 - その後、本件口座に入金がされていたことを知り、解約されていなかったことが判明した。
相 手 方 銀 行 (B 銀 行) の 見 解	- Aさんが本件口座の解約を希望していたことは事実であるが、Aさんは窓口で口座解約届の記入を完了しておらず、後日Aさんが郵送で口座解約届を提出すると述べたことから、当行担当者はAさんに、記入が完了していない口座解約届と返信用封筒を手渡した。 - その後、Aさんから当行に口座解約届の提出はされていないため、本件口座は解約されていない。
あ っ せ ん	【申立て受理→事情聴取前に申立て取下げ】

手 続 の 結 果	・ あっせん委員会は、適格性審査実施後に、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2025 年9月2日付けであっせん手続を終了した。
-----------	---

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 27 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(40 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 出 内 容	・ 私がB銀行に保有している私名義の預金口座に第三者が不正アクセスし、C銀行にある法人預金口座へ不正送金がなされた。 ・ B銀行には、同行が提供するインターネットバンキング(IB)において不自然なアクセスを感知して不正利用を防ぐ義務があり、B銀行が不正アクセスを認識していなかったのは重過失に該当する。 ・ また、B銀行が提供するIBには、ログインする回線やデバイスを制限したり、ワンタイムパスワードを設定するという仕様がなく、これはB銀行の落ち度である。 ・ B銀行が提供するIBのセキュリティの向上があれば、私は被害に遭わなかったものであり、B銀行に対して本件不正送金による損害全額の補償を求める。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、Aさんから、Aさんが使用するパソコン等の機器のソフトウェア等の状況をヒアリングした上で、当行が定める被害補償制度に基づいて、補償を行わないことを決定した。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件を紛争解決手続で解決するにあたっては、AさんによるB銀行のIBへのログイン方法、Aさんが所有するパソコン等の機器のセキュリティ環境、不正アクセスの原因や具体的態様、B銀行のIBのセキュリティ及びシステム構築の状況等に関する事実を確認することが必要であるところ、紛争解決手続においてこれらの事実を確認する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7月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 29 号
申 立 て の 概 要	カードローン利用時のキャンペーン不適用による特典及び利息相当額の支払要求
申 立 人 の 属 性	個人(40 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 出 内 容	・ 私は、B銀行が実施するキャンペーンの特典を得るために、B銀行のカードローンを新規に契約して所定の金額を借入れた。しかし、キャンペーンの特典を得るためには所定の期限までにデビットカードの設定をする必要があるとこ

	ろ、私は、デビットカードを保有していたものの、所定の期限までにデビットカードの設定を行わなかったため、キャンペーンの特典を得ることができなかった。 ・ 私がデビットカードの設定をすることが出来なかったのは、本件キャンペーン特典の条件に関わるB銀行の説明が極めて不明確であったことが原因である。 ・ B銀行の対応は消費者契約法に違反するものであり、B銀行に対し、キャンペーン特典の支払と、カードローンの借入利息相当額の返金を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行は、本件特典付与の条件を、キャンペーンに関する広告において明瞭に記載している。 ・ 当行はキャンペーンの特典を得るための条件として複数の要件を設けて提示していたところ、Aさんは所定の期限までにデビットカードの設定を行わなかったため、キャンペーンの特典を得ることができなかった。
あっせん 手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、B銀行は、キャンペーンの条件を達成するための複数の要件を掲げていたところ、Aさんは、期限までにB銀行の定めたデビットカードの設定の要件を充足しなかったこと、また、B銀行のキャンペーンはB銀行が実施するキャンペーンであるから、その具体的内容及び条件についてはB銀行が自ら決定することができる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9月9日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 30 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた個人向け国債の解約要求
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銀行で購入した個人向け国債の解約を求める。 ・ 私はNISAの説明を受けたいと思ってB銀行を訪問したが、NISAで購入できる金融商品は元本割れのリスクがあることを知った。そこで、本件商品について尋ねたら元本割れしないと言われたので購入した。 ・ その後、私はB銀行に本件商品の解約を申し出たが、1年間は解約できないと言われた。 ・ 本件商品購入時にはその後のことを予測できないのであるから、B銀行は本件商品の解約に応じるべきである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の説明を求められたため、満期まで保有していれば元本は償還されるが、発行から1年間は解約できないことを説明したところ、Aさんが購入を強く希望したため、販売するに至った。

	・ その後間もなく、Aさんから本件商品の解約を求められ、法令条件を満たさないで中途換金は出来ないことを繰り返し説明したが、Aさんは納得しなかった。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行が本件商品契約時にAさんに行った説明の内容や、Aさんの理解の程度等について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 2025 年8月 26 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 32 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(40 歳台)
申 立 人 (Aさん) の 申 出 内 容	・ 私がC銀行に保有している私名義の預金口座に第三者が不正にアクセスし、この預金口座からB銀行にある法人預金口座へ不正送金がなされた。 ・ B銀行において、犯罪に使われた預金口座が開設されたのは、B銀行における口座開設手続が適切でなかったためであるから、B銀行に対して本件不正送金による損害全額の補償を求める。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、法人口座開設にあたり、当行の判断基準により本人確認及び審査を実施しており、Aさんに対する不正送金の補償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、本件を紛争解決手続で解決するには、B銀行による口座開設手続と本件の不正送金による損害全額の補償との関係について確認することが必要であるところ、紛争解決手続においてこの事実確認をすることは困難であること、また、B銀行における口座開設の基準及び審査の方法は、B銀行が自身の経営方針に従って判断すべき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9月 10 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 33 号
---------	------------------

申立ての概要	詐欺に関わる預金口座を開設した相手方銀行に対する詐欺被害額の補償要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ 私はC銀行に保有している私名義の口座から、B銀行にある暗号資産交換業者として登録されているD社名義の口座に振り込み、仮想通貨を購入して、購入した仮想通貨を第三者に送金したが、この送金行為は全て詐欺によるものであることが判明した。 ・ B銀行に詐欺に関わる口座が存在すること自体問題があり、私がB銀行に振込をした預金全額の補償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Aさんが主張する詐欺による財物の交付が行われたのは、Aさんが仮想通貨を購入した後、当該仮想通貨を第三者に送金した時点であると想定され、当行に開設されているD社名義の預金口座は詐欺と無関係であり、当行がこの預金口座をD社に対し提供していることについて過失はない。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件を紛争解決手続で解決するには、B銀行がD社名義の口座を開設した行為と、Aさんが被害に遭った詐欺行為との関係を確認することが必要であるところ、紛争解決手続においてこのような事実確認を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9月 10 日付けであっせん手続を終了した。

以上