あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2024 年度(あ)第 52 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(60 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に発生した元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行のインターネットバンキングで投資信託取引をしていたが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、B銀行担当者に相談した。B銀行担当者から本件商品と類似の仕組債を案内されたので、複数回購入したところ、利益が出て損失が発生しなかったため、仕組債とはそういう商品なのだと認識していた。 ・ その後、B銀行担当者から本件商品を勧められ、同じような商品と思って購入したところ、本件商品はノックインしてしまい多額の損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品は特別な顧客に案内する商品であると説明されたのみであり、以前購入した類似の商品との違いや本件商品のリスクについて十分な説明を受けていない。 ・ 私は、保有金融資産の多くを本件商品の購入に充ててしまい、日常生活にも事欠く状況である。
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。 ・ 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。

(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 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、Aさんの属性を踏まえると、本件商品の購入によりAさんの保有金融資産に占めるリスク性資産の保有比率が高率であること、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 10 月 27 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2024 年度(あ)第 56 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、いわゆる劇場型特殊詐欺に遭い、B銀行の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、役所職員や警察官を名乗る者からの電話を受け、指示に従って、B銀行のインターネットバンキング口座を開設してしまった。 ・ 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、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、本件送金について、私自身が振込手続をした覚えはないため、補償の対象にならないというのは納得できない。
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る。当行の規定においては、このような送金は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まま本件口座の暗証番号の伝達ないし本件送金を行ったものであるから、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 10 月1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、本件送金に関して初回の不正送金を防ぐことはできなかったとしても、その後の複数回に及ぶ多額の送金を不審な取引として検知することができ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 12 月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2024 年度(あ)第 61 号
申立ての概要	仮審査時の説明と異なる住宅ローン金利の回復要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ B銀行に対し、仮審査時に提示した金利での住宅ローン融資の実行を求める。 ・ 私は、B銀行から仮審査時に提示された住宅ローン金利が実行時に不変であることを複数回にわたり詳細かつ明確にB銀行の委託先担当者に確認していたにもかかわらず、B銀行は、その後、「想定以上の金利情勢の変化に伴い、提示していた金利で実行することはできない。」旨を通知してきた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行の委託先担当者がAさんに対し、仮審査承認後に、本件住宅ローン金利について「融資実行時期に関わらず提示した金利が適用される」旨の誤った説明を行った。 ・ 当行の委託先担当者はAさんに対し、本審査承認前に誤った説明を訂正し、「融資実行時の金利が適用される」旨を説明しており、Aさんはそのことを理解した上で、本審査承認を受けている。 ・ 当行は、委託先担当者が誤った説明をしたことを理由に、本件住宅ローン金利について仮審査時に提示した金利を適用する義務を負っていると考えることはできない。
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、2025 年8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、B銀行の委託先がAさんに誤った説明をし、Aさんは他行における借入機会を喪失する事情が生じたこと、B銀行における委託先管理について問題があったことは払拭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 11 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 62 号
申立ての概要	仮審査時の説明と異なる住宅ローン金利の回復要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ B銀行に対し、仮審査時に提示した金利での住宅ローン融資の実行を求める。

	・ B銀行でペアローンを申し込んだ私の配偶者Cは、B銀行から仮審査時に提示された住宅ローン金利が実行時に不変であることを複数回にわたり詳細かつ明確にB銀行の委託先担当者に確認していたにもかかわらず、B銀行は、その後、「想定以上の金利情勢の変化に伴い、提示していた金利で実行することはできない。」旨を通知してきた。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行の委託先担当者がCさんに対し、仮審査承認後に、本件住宅ローン金利について「融資実行時期に関わらず提示した金利が適用される」旨の誤った説明を行った。 ・ 当行の委託先担当者はAさんとCさんに対し、本審査承認前に誤った説明を訂正し、「融資実行時の金利が適用される」旨を説明しており、AさんとCさんはそのことを理解した上で、本審査承認を受けている。 ・ 当行は、委託先担当者が誤った説明をしたことを理由に、本件住宅ローン金利について仮審査時に提示した金利を適用すべき義務を負っていると考えることはできない。
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、2025 年8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、B銀行の委託先がCさんに誤った説明をし、AさんとCさんは他行における借入機会を喪失する事情が生じたこと、B銀行における委託先管理について問題があったことは払拭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 11 月5日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度（あ）第 17 号
申立ての概要	意向と異なる定期預金の自動継続により得られなかった利息の補てん要求
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銀行で保有している定期預金満期後の自動継続停止を希望したにもかかわらず停止されなかったことにより、他行の利率の良い定期預金に預け替える機会を逸したため、得られたはずの利子相当額の支払を求める。 ・ 私は、B銀行で保有している定期預金が満期となったら、他行の利率の良い定期預金商品に預け替えるつもりであった。 ・ 私は、B銀行ウェブサイトで、定期預金の自動継続停止は電話で受付可能と記載されているのを確認した上でB銀行に電話をしたが、来店を促される等したことで自動継続停止のタイミングを逃し、定期預金の中途解約手続をしなければならなくなった。

相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行はAさんから定期預金満期後の自動継続停止の申出を電話で受けた際、当行担当者は、当行で引き続き定期預金を継続してもらいたいという思いから来店を促したところ、Aさんが来店する旨の意思表示をしたことから、自動継続停止の申出を留保してくれたものと認識した。 ・ Aさんが当行に来店した際、Aさんが定期預金の手続をせずに退店してしまうという想定外の事態が生じ、当行はAさんから定期預金の自動継続停止の申出を受け付けたとの認識はなかった。 ・ その後、当行からAさんに相当回数連絡を試みたが不通等で意思疎通を図れないまま時間が経過してしまい、一連の対応において、当行の配慮が十分でなかった点はあったと思う。
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 10 月 20 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銀行ウェブサイトの記載は、顧客の立場からすると電話のみで手続が完了するとの印象を抱く記載であり、B銀行はAさんから定期預金満期後の自動継続停止の申出がされた場合、直ちに停止する手続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。 ・ 2025 年 12 月 22 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度（あ）第 31 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	個人（80 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ 私はB銀行担当者から紹介された、B銀行のグループ会社のC証券会社から購入した外国債券により発生した損失の補てんを求める。 ・ 私はB銀行担当者から相続預金の運用を勧められ、良い商品があるとC証券会社を紹介され、他行に預けていた定期預金を解約して本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品をC証券会社から購入することは理解していたし、本件商品の購入手続の際はC証券会社担当者のみが対応したが、私は、B銀行担当者から良い商品があると言われたので、本件商品を購入することにしたのである。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行担当者は、Aさんから他行に預けている定期預金はあまり利率が良くないため、当行の運用商品の案内をしてほしいと求められたことを受けて、当行の資産運用商品の案内をするとともに、C証券会社の取扱商品の概要を説明したところ興味を示したことから、AさんからC証券会社との情報共有等の同意書を取得した上で、C証券会社を紹介した。

	・ 後日、当行担当者は、Aさんが他行に預けていた預金を当行に持ち込んだ際に、Aさんが当行に保有している預金口座への入金手続を実施した。 ・ その後、Aさんは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上で購入しており、その際、当行担当者は同席していない。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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 11 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、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 34 号
申立ての概要	工事請負人に対する融資契約情報の開示請求等
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	・ 当社は、C氏との間で工事請負契約を締結し、既に物件は完成している。 ・ C氏は、B銀行との間で融資契約を締結し、B銀行からC氏に対し融資が実行されたと考えられるが、工事請負人である当社には工事代金が振り込まれていない。 ・ 当社は、B銀行に対し、当該工事代金が当社の口座に入金されていない理由などについて弁護士会照会したが、B銀行からは、回答を差し控えるとの回答であった。 ・ B銀行に対し、本件融資契約に関して情報開示を求めるとともに、本件融資契約についてB銀行において融資手続に不備がある場合には、当社が被った損害の賠償を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行は、当行とCさんとの融資取引にかかる事項について、法的根拠なくA社に対し任意に情報開示することはできない。
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、適格性審査実施中、A社からあっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、2025 年 10 月 27 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 36 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	・ 私は、B銀行の預金口座からインターネットバンキングにより不正に引き出され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、第三者の指示のもとスマートフォンを遠隔操作できるアプリをダウンロードさせられた後、B銀行のアプリに生体認証で

	ログインさせられ、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。 ・ 同日に同様の被害にあったC銀行の預金口座からの不正送金は、C銀行のモニタリングシステムが感知したため取引未成立となり損害を逃れたが、B銀行は、不正検知システムの構築及び不正送金防止の運用体制の構築に重大な過失があったため不正に送金されてしまったものである。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 本件不正送金は、本件口座について当行のアプリがダウンロードされた後、当該アプリにログインの上、生体認証登録等を含む、本件送金に必要な情報等が入力されたことにより行われたものであり、暗証番号や生体情報等が盗取・盗用された事案ではない。 ・ 当行のインターネットバンキング取引に適用される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、当行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インターネットと電話を通じて、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、Aさんが不正送金の被害を受けるに至った経緯や、B銀行において構築している不正検知の仕組みの実効性等についての詳細な事実確認が必要であり、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 11 月 17 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度（あ）第 40 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（60 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ 私はいわゆる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。 ・ 私は警察官を名乗る者から電話があり、犯罪者の嫌疑がかけられていると言われ、嫌疑を晴らすためには言うとおりにするしかないと思い、言われるままにB銀行の口座番号やパスワードを教えてしまった。 ・ その後、警察官を名乗る者と連絡がとれなくなり、不安になって警察署に電話をしたら詐欺被害に遭ったことを知り、B銀行に補償を申し出たができないと言われた。

	・ 私は詐欺に遭い、脅されて口座番号やパスワードを教えてしまったのであるから、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口座番号やパスワード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。 ・ 特殊詐欺の手口について、警察やその他各種報道・チラシ・ポスター等で注意喚起がされているにもかかわらず、Aさんが安易に第三者に指示されるがまま口座番号や暗証番号の伝達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さんの主張の当否の判断にあたっては、Aさんに「重大な過失」が認められるかが主たる争点となり、不正送金が行われるに至った経緯や過程等についての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 12 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 41 号
申立ての概要	間違った説明によって発生した通帳再発行手数料の返金要求
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銀行に対して、豪雨災害により汚損した繰越済の通帳について、手数料なしでの再発行を求める。 ・ 私は、豪雨災害により、B銀行の繰越済の通帳が汚損したため、B銀行に再発行可能かどうか尋ねたところ、災害の場合は、繰越済の通帳であっても、無料で再発行すると説明を受けた。 ・ 数年後、私は、B銀行に繰越済の通帳の再発行を依頼したところ、過去の入出金明細の照会には手数料がかかると言われ、数年前にB銀行から受けた説明が誤っていたことが判明した。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行は行内調査の結果、当時、当行担当者がAさんに対して、Aさんが主張する誤った説明をした事実を確認できなかった。 ・ 当行は、現在使用している通帳以外の通帳（繰越済の通帳）に過去の取引履歴を印字した状態で再発行することは出来ない。 ・ 過去の取引履歴を発行するには、過去の入出金明細を発行する方法によることとなり、過去の入出金明細の発行は、災害時の非常取扱いの対象外であるため有料である。

あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件は、当時、B銀行担当者がAさんに対して通帳の再発行及びその手数料に関する説明をしたかどうか、又、具体的にどのような説明をしたかどうかという本件紛争の核心となる事実関係を確認する必要があるところ、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 10 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 46 号
申立ての概要	金銭消費貸借契約の返済条件変更手続の過程における不適切な交渉により生じた損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人（A社）の申出内容	・ 当社は、B銀行との間の複数の金銭消費貸借契約の返済条件変更手続の過程において、①重要事項（固定金利から変動金利への変更）の不告知及び説明義務違反、②短期間での契約締結要求、③支店長による当社代表者に対する威圧的な発言等により被った、重大な精神的・経済的損失に対する損害賠償金の支払を求める。 ・ 当社は、B銀行を含む複数の金融機関との間の金銭消費貸借契約に関して、固定金利を維持した元金据置契約を申請し、B銀行以外の金融機関はこの条件で承認したが、B銀行からは返済の一本化と適用金利の引上げを要求された。 ・ また、当社は、返済条件変更契約締結日に、固定金利から変動金利に変更する契約であると知り、当社が契約書への押印を拒否したところ、B銀行の支店長から威圧的な発言を受けた。 ・ その後も、B銀行からは、早期契約締結を促されるのみで、謝罪や経緯説明を受けていない。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行はA社代表者に対して、事前に変動金利への変更について説明し了承を得ていたほか、当行支店長による威圧的な発言はなく、謝罪する理由はない。 ・ 当行は、A社の希望を受け入れ、適用金利据置のまま固定金利で元本据置契約を行うことを再提案しており、A社に経済的損失はない。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本事案の解決に当たっては、A社が主張する経済的・精神的損害の発生の有無、並びにその基礎となるA社とB銀行との間の本件借入金の返済条件変更に関するやりとりの内容等についての詳細な事実の確認が必要となると考えられるところ、紛争解決手続においてこれらの事実の確認をす

	ることは著しく困難であるほか、B銀行支店長によるA社代表者に対する威圧的な発言等の不適切な交渉方法については、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 11 月 18 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 47 号
申立ての概要	口座開設キャンペーンの虚偽広告により契約したカードローンの解約要求等
申立人の属性	個人(50 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、預金口座を開設し当該口座に入金したほか、当該キャンペーン広告画面の表示内容に従って、カードローンや保険等の複数のオプションサービスを申し込み、エントリーを行った。 ・ しかし、B銀行から、本件キャンペーン前からB銀行には私名義の預金口座が開設されているため、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。しかし、私は過去にB銀行で口座を開設した覚えはない。 ・ 私は、本件キャンペーンの特典を得るために申込みをしたオプションサービスの解約を求めるほか、身に覚えのない自分名義の預金口座の調査を求める。 ・ また、少なくともB銀行を経由した関連証券会社C社の証券口座開設キャンペーンの条件は達成しているはずであるから、特典の適用を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当時、当行では、当行の普通預金口座の新規開設キャンペーンと、当行を経由したC証券会社の証券口座の新規開設のキャンペーンを実施していた。 ・ Aさんは、当行の普通預金口座の新規開設キャンペーンについては条件を満たしており、既に特典を獲得している。 ・ Aさんは、当行キャンペーンサイトを経由したC社の証券口座の新規開設キャンペーンについては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。 ・ 当行はAさんの要求を踏まえ、必要な調査を行い、Aさんに対し調査結果をきちんと説明している。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件について、キャンペーンの特典を獲得できるための条件をB銀行がどのように定めるかはB銀行自身の経営方針に従って自由に判断できる事項であり、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場合に該当すると考えられること、また、解約手続等の遂行は経済的損

	失に対する補償要求ではないことから申立自体が失当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)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 10 月 30 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 50 号
申立ての概要	インターネットバンキングにおける身に覚えのない取引による損失補てん及び取引情報の開示請求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行に保有する普通預金口座において、身に覚えのないインターネットバンキングにおける取引があったことにより被った損失額の補てん及び取引データの開示を求める。 ・ 私がB銀行で保有している普通預金口座から、①同行の私名義の外貨定期預金口座への預入れ、②他金融機関の私名義の預金口座への入金がされていたが、私はこれらの取引について身に覚えが無く、私になりすました第三者が銀行アプリにアクセスしている形跡がある。 ・ 私はB銀行に対して、移動した資金相当額の損失の補てん及び取引データの開示を要求したが、応じてもらえない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行のAさん名義の普通預金口座から、①及び②の払戻しがされているのは事実である。 ・ ①の払戻しは、必要な手続書面にAさんが署名しており、②の払戻しはインターネットバンキングによって操作が行われており、いずれも有効であると考えている。 ・ 当行は、Aさんの要望に応じて必要な調査を行い、その結果等をAさんに対して繰り返し説明している。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件は、Aさんが主張する不正アクセスの事実の存否が紛争の核心となるものと解されるところ、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 12 月 16 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 51 号

申立ての概要	サポート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(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、購入商品の返金手続を装った詐欺により、B銀行の預金口座からインターネットバンキングにより不正に引き出された預金の補償及び補償対象外としたB銀行の判断の根拠となる調査結果等の全面的な開示を求める。 ・ 私がB銀行に保有する預金口座から他行の犯罪利用口座への多額の送金は、私自身の意思で行ったものではなく、第三者の指示・誘導による不正な手続により行われたものである。 ・ B銀行に対して、本件についての情報開示請求を行ったが回答がない。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件送金は、Aさんが自らのスマートフォンを利用して、自らの意思で当行のインターネットバンキングにログインの上、暗証番号を入力して実行したものである。 ・ Aさんが当行に対して情報開示請求を行った際、当行がAさんに情報開示手続に必要な本人確認資料の提出を依頼したにもかかわらず、Aさんから提出されなかったことから、当行は情報開示を行う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、本件について、悪意のある第三者がビデオ電話を通じて、購入商品の返金手続案内を装ってAさんを欺罔し、不正送金の操作が行われた事情がうかがわれる。こうした場合に補償の対象となるか否かは、Aさんが不正送金の被害を受けるに至った経緯等についての詳細な事実確認が必要であるが、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こと、また、AさんはB銀行に対し、調査結果の全面的な開示等も求めているが、こうした請求は、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当ではないことから、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 12 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 56 号
申立ての概要	振り込め詐欺救済法による被害回復分配金の最大化要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、振り込め詐欺に遭い、私がC銀行に保有している預金口座から犯人が指定したB銀行の口座へ複数回振込をしてしまった。これはB銀行の不正送金対策に不備があったことが原因であり、B銀行に対し、振り込め詐欺救済法の被害回復分配金の上限を超える補償を求める。

	・ 私は、被害の途中で家族に警察への通報を依頼し、警察が自宅に到着して直ちにB銀行に連絡し、振込先口座の凍結を依頼したところ、最後の送金分のみ口座凍結により犯人による引き出しを阻止することができた。 ・ B銀行の営業時間外に、高額かつ連続した本件送金が行われたことについて、B銀行は認証確認もなく即時に着金が可能であったことから、B銀行の口座は犯罪に利用されやすい可能性があり、B銀行のリスクマネジメントに問題があったのではないかと考えている。
相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行は、警察から依頼を受け、振込先口座の凍結を行った。 ・ 振り込め詐欺救済法に基づきAさんを含む被害者へ、被害回復分配金の支払を行っていく予定であり、法定の分配額を超える要求に応じることはできない。 ・ また、当行は本件口座について、開設後から不審な動きはなく、凍結検討依頼を受け、速やかに本件口座の取引停止等の措置を講じており、当行の対応に不備はない。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、振り込め詐欺救済法に基づき計算される金額を超える被害回復分配金の支払は、法令に基づく対応を行うB銀行の経営方針に関わるものであることから、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 2025 年 12 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 59 号
申立ての概要	不正に利用されたデビットカードの補てん要求
申立人の属性	個人（30 歳台）
申立人（Aさん）の申立内容	・ 私は、未明に繁華街で客引きに誘われて入店した飲食店で、デビットカードを不正利用されたことから、B銀行に対し被害額全額の補償及び加盟店情報の開示を求める。 ・ 私は、飲食店で提供された飲料を飲んだところ意識を喪失してしまい、翌朝、宿泊先で意識を回復した後、財布が物色されていることに気付き、B銀行のデビットカードが不正に利用されていたことが判明した。 ・ 私はB銀行にデビットカードの不正利用の報告と補償申請をするとともに、警察の指示に基づいてB銀行に加盟店情報の開示を求めた。 ・ その後、B銀行は不正利用について私に重過失があるとの理由で補償に応じないほか、加盟店情報の開示が遅延したため、警察での被害届の正式受理が不可能となってしまった。

相手方銀行（B銀行）の見解	・ 当行では、デビットカードに関する規定において、デビット用暗証番号を用いたデビットカード使用による損害は補償しない旨を定めており、Aさんは飲食店でデビットカードを使用し、その際にデビット用暗証番号が入力された取引であることから、当行は規定に基づき補償を行わないものである。 ・ 当行は、Aさんから加盟店情報の開示要求を受け、調査には相当な時間を要する旨を電話で説明している。当行は、関係各方面に調査を依頼し、その回答内容をAさんに通知しており、何らの遅延も発生していない。
あっせん手続の結果	**【申立て不受理】** ・ あっせん委員会は、本件で問題とされた不正利用取引においてデビット用暗証番号が用いられたことについて当事者間に争いはなく、B銀行はデビットカードに関する規定において補償が行われない場合としてデビット用暗証番号を用いたデビットカードの使用による損害を定めていることを理由に補償を行わないと主張するものであることからすれば、Aさんの補償要求は、B銀行の取引方針に関する事案であり、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 2025 年 12 月 22 日付けであっせん手続を終了した。

以上