

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025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	2024年度(あ)第66号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行が提供するインターネットバンキングサービス(IB)を利用していたところ、第三者により、私の預金がC銀行の私名義の口座に不正に送金されてしまった。第三者はその後、C銀行のIBにも不正にログインし、私の預金を盗取したことから、不正に送金された預金の補償を求める。 私は、自身のスマートフォンに電波が届いていないことを不審に思い調べたところ、スマートフォンを乗っ取られ、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。 私はIBのパスワード等は暗号化ソフトを用いて暗号化した上で自身のパソコンに保存等していたところ、警察の捜査にも協力しており、私のパソコンを調べてもらったり、供述証書にサインしたりした。 B銀行に補償を求めたところ、私名義の他行口座への送金は補償の対象外であることを理由に補償を拒否されたが、納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 本件不正送金は当行のAさんの口座から、C銀行のAさん名義の口座への送金であるため、当行規定に基づき補償の対象とはならない。C銀行に送金された資金が、その後第三者に送金されたとしても、当行は関知しない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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銀行に対して、本件不正送金を客観的・全体的に見て、顧客に払戻しを行っている場合に該当すると言い切ることはできず、顧客の過失の有無を考慮しつつ補償する方向で検討すべき事案であると考えられること、他方、Aさんに対しては、預金口座に関する情報の管理において、相応にセキュリティ対策を講じていたものの、漏洩してしまった事実からすると、管理が十分でなかった点があ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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

(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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2026年1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67号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行が提供するインターネットバンキングサービス(IB)を利用していたところ、第三者により、C銀行の私名義の口座からB銀行の私名義の口座に不正に送金されてしまった。第三者はその後、B銀行のIBにも不正にログインし、私の預金を盗取したことから、不正に送金された預金の補償を求める。 ・ 私は、自身のスマートフォンに電波が届いていないことを不審に思い調べたところ、スマートフォンを乗っ取られ、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。 ・ 私はIBのパスワード等は暗号化ソフトを用いて暗号化した上で自身のパソコンに保存等していたところ、警察の捜査にも協力しており、私のパソコンを調べてもらったり、供述証書にサインしたりした。 ・ B銀行に補償を求めたところ、私がもともとB銀行で保有していた預金についてのみ補償されたにとどまり、C銀行からの送金分は補償の対象外であることを理由に補償を拒否されたが、納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件不正送金はC銀行のAさん名義の口座から、当行のAさん名義の口座へ送金後わずかな時間で第三者により他行に送金されており、送金元であるC銀行が補償するのが妥当と考える。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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銀行に対して、Aさんはスマートフォンを乗っ取られた状況で、B銀行のAさん名義の口座から不正に送金がされており、B銀行における振込限度額の設定金額を鑑みると、結果として本件不正送金の被害額が多額となってしまったことは否定できないこと、他方、Aさんに対しては、預金口座に関する情報の管理において、相応にセキュリティ対策を講じていたものの、漏洩してしまった事実からすると、管理が十分でなかった点があ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。 ・ 2026年1月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025年度(あ)第6号
------	--------------

申立ての概要	不適切な勧誘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	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者からC証券会社の紹介を受け、C証券会社から勧められて仕組債を購入したが、私の投資意向に沿わない商品の紹介を受け購入させられたことにより、償還時に多大な損失が生じたこと及びその後のB銀行の対応により多大な精神的苦痛が生じたことに関して、損失の補てんと謝罪を求める。 私は、B銀行担当者が自宅に来訪してきた際に投資に関心はないが、社会やB銀行の役に立つなら、極めて低いリスクであれば商品の紹介を受けてもよい旨を伝えた。 B銀行担当者からC証券会社の担当者の紹介を受け、本件商品を購入した。 私は、B銀行に対して低リスクの商品を希望する投資意向を示していたにもかかわらず、その意向がC証券会社に伝わっていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさん宅を訪問し、Aさんから過去の投資経験や投資意向等をヒアリングし、商品の取扱いが多岐にわたるC証券会社であればAさんの意向に沿う商品の紹介ができると考えC証券会社を紹介した。 Aさんは、預金の金利の低さに不満を持っており、C証券会社を紹介しても問題ないと判断した。 Aさんの投資意向は、最初に本件商品と同様の商品を販売した際に聴取しており、本件商品販売時にも商品の申込みに向きの姿勢を示したことから、変更がないものと認識していた。 C証券会社は、Aさんの保有金融資産や投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 C証券会社担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容や最大損失額等のリスク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	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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銀行に対し、Aさんの投資意向について事前に把握していたにもかかわらず、その後C証券会社においてAさんの投資意向に沿った商品が販売されているかのチェックを怠ったことや、Aさんの投資意向に沿った商品が販売されなかったことに対する責任が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。 2026年1月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025年度(あ)第10号
申立ての概要	ウェブサイトの記載を誤認して申し込んだ住宅ローンの金利引下げ要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は配偶者CとともにB銀行のサイトで住宅ローンの申込みを行い、融資を受けたが、私が認識していた変動金利の利率と、実際に適用された変動金利の利率が異なるため、利率の差分に相当する利払金の返金を求める。 私は、B銀行から送付された本件ローンの本審査完了メールに、現時点で変動金利の引上げが決まっているとの記載があったので、初回の変動金利の見直し時に、その引上げが反映されるものと思っていたが、実際には、メールに記載されていた以上の引上げがなされた。 私が本件ローンに適用される変動金利を誤認したのは、B銀行の変動金利の見直しルールに関するサイトの説明内容や、本審査完了メールの記載内容が分かりにくいことが原因である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行は住宅ローンの申込サイトにおいて、現時点で適用される変動金利についての説明のほか、変動金利見直しの仕組み等について説明しており、顧客に誤認をさせるような表示はしていない。 当行は、住宅ローンの本審査完了メールを送付する際、その時点で既に金利の引上げが決まっている場合は記載をし、更に金利引上げの可能性があることについても記載している。 当行は最近の金利上昇局面において、住宅ローンの変動金利に関する説明を顧客にとってより分かりやすいものとするため、住宅ローンの申込サイトの記載の見直し等を随時実施している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6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、本件ローンは、原則、Aさん自らが申込サイトの記載内容を適切に理解した上で申込みをする類のものであるが、同サイトの記載内容やB銀行からAさんに送付したメールの記載内容について、より顧客に分かりやすい記載にする余地が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。 2026年1月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025年度(あ)第11号
申立ての概要	ウェブサイトの記載を誤認して申し込んだ住宅ローンの金利引下げ要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)	<ul style="list-style-type: none"> 私は配偶者CとともにB銀行のサイトで住宅ローンの申込みを行い、融資を受

<p>の申立内容</p>	<p>けたが、私が認識していた変動金利の利率と、実際に適用された変動金利の利率が異なるため、利率の差分に相当する利払金の返金を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行から送付された本件ローンの本審査完了メールに、現時点で変動金利の引上げが決まっているとの記載があったので、初回の変動金利の見直し時に、その引上げが反映されるものと思っていたが、実際には、メールに記載されていた以上の引上げがなされた。 私が本件ローンに適用される変動金利を誤認したのは、B銀行の変動金利の見直しルールに関するサイトの説明内容や、本審査完了メールの記載内容が分かりにくいことが原因である。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当行は住宅ローンの申込サイトにおいて、現時点で適用される変動金利についての説明のほか、変動金利見直しの仕組み等について説明しており、顧客に誤認をさせるような表示はしていない。 当行は、住宅ローンの本審査完了メールを送付する際、その時点で既に金利の引上げが決まっている場合は記載をし、更に金利引上げの可能性のあることについても記載している。 当行は最近の金利上昇局面において、住宅ローンの変動金利に関する説明を顧客にとってより分かりやすいものとするため、住宅ローンの申込サイトの記載の見直し等を随時実施している。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6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、本件ローンは、原則、Aさん自らが申込サイトの記載内容を適切に理解した上で申込みをする類のものであるが、同サイトの記載内容やB銀行からAさんに送付したメールの記載内容について、より顧客に分かりやすい記載にする余地が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。 2026年1月7日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>2025年度(あ)第12号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明相違で解約したファンドラップに発生した損失の補償要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行から購入したファンドラップの解約に当たり、B銀行担当者に解約時の返金額を確認した上で解約を申し込んだが、実際に返金された金額は、B銀行担当者から説明を受けた金額を大きく下回った。 本件商品の解約時の返金額の説明に当たり、B銀行担当者には説明義務違反があったことから、B銀行に対し、実際の返金額とB銀行担当者から説明があ

	った金額との差額の補償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんに対し、本件商品の契約時及び解約時において、本件商品の解約の申込みをしてから換金完了まで時間を要することから、その間に本件商品の価額が下落する可能性があることを説明しており、説明義務違反はない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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28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さんによる本件商品の解約申込後、実際に換金が完了するまでの間に価格が下落するリスクがあることを丁寧に説明したかどうか疑問が残ること、他方で、Aさんが本件商品に関しロスカットポイント設定をしており、Aさんが解約を申し込まなくてもロスカットが発生し換金がされていたと認めら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。 ・ 2026年2月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025年度(あ)第35号
申立ての概要	不十分な説明で購入させられた仕組債に発生した損失の補てん請求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から紹介された、B銀行の子会社のD証券会社から購入した複数の仕組債に生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、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、D証券会社を紹介された。 ・ D証券会社担当者と同席していたB銀行担当者から、本件商品に限られた顧客向けのお得な商品であるかのように勧められ、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。 ・ 私は、本件商品の商品内容やリスクに関する説明をされたと思うが、よく分からないのであまり聞いていなかった。 ・ 私は、他の紛争解決機関を利用してD証券会社との間で和解をしたが、本件商品のようなハイリスク商品を販売したD証券会社を私に紹介した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	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは当行で投資信託取引をしていたが、Aさん及びAさんの配偶者Cさんから他の金融商品の提案を求められたため、Aさんの同意を得てD証券会社を紹介した。 ・ Aさん及びCさんは、当行担当者同席のもと、D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、D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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさん及びCさんとD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。 ・ Aさん及びCさんは、D証券会社に対して積極的に利益の出る商品の提案を求める等していた。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2026年1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38号
申立ての概要	対応不十分で特約付団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローン
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行との間で行った住宅ローン契約手続において、疾病保障特約付の団信に加入したものだと思っていたところ、B銀行の対応が不十分で、一般団信に加入させられていたことが判明したので、疾病保障特約付の団信が適用された場合と同等の補償を求める。 ・ 私は自宅を購入するためにB銀行から本件ローンの借入れをした際に、疾病保障特約付の団信に加入したものだと思っていた。 ・ 私は病気を発症したので保障の申請をしたところ、団信が付保されていないことが判明し、遡及して付保されたものの、一般団信に加入申込みをしていたことが判明し、保障を受けることができなかった。 ・ 私は本件ローン契約時に疾病保障特約付の団信に加入できないことを説明されていれば、他の方策を講じていたはずである。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから住宅ローンの事前申込みを受け付けた際に、パンフレットを用いて、疾病保障特約付を含めて団信の一般的な説明をした。 ・ その後の審査で、当行の住宅ローンではAさんの希望する金額を融資できなかったため、一般的な融資での住宅購入融資を実行した。 ・ その際、当時のAさんの年齢では疾病保障特約付の団信に加入することはできなかったため、Aさんが加入できた一般団信の保障内容を説明して、申込書に記入をもらった。 ・ Aさんからの問合せにより、本件ローンにおけるAさんの一般団信が付保されていなかったことが判明し、遡及して付保される手続を実施した。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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12月4日に、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが団信加入申込みをするのに先立ち、疾病保障特約付の団信に関する説明が記載されたパンフレットを用いて説明する等しており、Aさんは疾病保障特約付の団信に加入すると誤解して手続をするかみしれず、そのように誤解して契約しないように、Aさんが加入する団信は疾病保障特約付ではないことを改めて説明する等していれば、今回のような事態は防げ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。 ・ 2026年2月24日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2025年度(あ)第48号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行が提供するインターネットバンキングサービス(IB)を利用していたところ、第三者により、私の預金がC銀行の私名義の口座に不正に送金されてしまった。第三者はその後、C銀行の私名義の口座から私の預金を盗取したことから、不正に送金された預金の補償を求める。 ・ 私は自身のパソコンでIB口座を確認したところ、不正利用に気付いたのでB銀行に連絡し、口座の停止等をしてもらった。 ・ 私は不正送金された日はパソコンを利用していないし、暗証番号等を第三者に伝えたりもしていない。 ・ 私は、B銀行に不正利用の補償を求めたところ、私がB銀行に保有している預金口座から、C銀行の私名義の口座に送金されたことを理由に補償でき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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件不正送金は当行のAさんの口座から、C銀行のAさん名義の口座への送金であるため、当行規定に基づき補償の対象とはならない。C銀行に送金された資金が、その後第三者に送金されたとしても、当行は関知しない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、Aさんが預金の不正送金の被害を受けた事案であり、補償の可否を判断する上で、Aさんの過失の有無やその程度、態様等を認定する必要があるところ、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これらを認定することは困難であること、銀行として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2026年2月4日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	2025年度(あ)第49号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行が提供するインターネットバンキングサービス(IB)を利用していたところ、第三者により、C銀行の私名義の口座からB銀行の私名義の口座に不正に送金されてしまった。第三者はその後、B銀行のIBにも不正にログインし、私の預金を盗取したことから、不正に送金された預金の補償を求める。 私は自身のパソコンでIB口座を確認したところ、不正利用に気付いたのでB銀行に連絡し、口座の停止等をしてもらった。 私は不正送金された日はパソコンを利用していないし、暗証番号等を第三者に伝えたりもしていない。 私は、B銀行に不正利用の補償を求めたところ、私がいわゆるサポート詐欺に遭い、パソコンの画面を通じて犯人に口座情報等を伝えたと考えられるため補償でき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	<ul style="list-style-type: none"> 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IBにログインする等し、かかるAさんの行為に起因して本件振込等がなされたものであり、当行の規定においては、本件振込は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。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件は、Aさんが預金の不正送金の被害を受けた事案であり、補償の要否を判断する上で、Aさんの過失の有無やその程度、態様等を認定する必要があるところ、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これらを認定することは困難であること、銀行として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2026年2月4日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025年度(あ)第54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)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、いわゆるサポート詐欺に遭い、私のパソコン、スマートフォンを第三者に不正利用され、私がB銀行に保有する預金口座から第三者名義の預金口座に不正に送金された。本件不正送金により生じた損害の補償を求める。 ・ 私は、詐欺の犯人と思われる人物の話に乗ってしまい、パソコンを復旧するためには第三者とパソコン、スマートフォンを共有することが必要であると言われ、その後、B銀行にある私名義の預金口座から第三者名義の預金口座へ不正に送金されてしまった。 ・ 私はB銀行に不正送金の被害に遭ったことを連絡し、インターネットバンキング(IB)を停止するとともに、B銀行及び警察に被害の内容を説明したが、B銀行からは本件不正送金の被害について補償しない旨の連絡を受けた。 ・ 本件不正送金は、私名義の預金口座からIBを利用しての初めての送金であったが、短時間に複数回の高額な送金取引が本人確認なしで実施されており、B銀行のシステムのセキュリティに脆弱性があったことが一因であると考える。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんがいわゆるサポート詐欺に遭い不正に送金されたと主張する振込は、当行の規定における免責事項に該当することから、当行は本件出金についてAさんが求める補償に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行が提供するIBのセキュリティの脆弱性の有無を判断するためには、IBのセキュリティの内容について具体的かつ詳細な認定を行った上で、その当否について評価を行う必要があり、こうした認定・評価に基づく判断を紛争解決手続において行うことは困難であること、また、本件は、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窺われるが、こうした場合にB銀行が定めるルール等に基づき、補償の対象となるか否かについては、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、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 2026 年2月 25 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025年度(あ)第55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要求
申立人の属性	法人
申立人(A社)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、B銀行に保有する預金口座から、第三者により、インターネットバンキング(IB)で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

	<p>の補償を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社のメールアドレスにB銀行を装った者からのメールが届き、URLを開いたところ、当社のパソコンに遠隔操作が可能となるファイルがインストールされてしまった。このことが原因で本件不正送金が行われた可能性が高く、当社従業員が故意に行ったものではない。 ・ 本件不正送金は、不正送金であることが疑われる特徴が多くあったにもかかわらず、B銀行において送金停止等の措置が講じられなかった。これは、B銀行のセキュリティ対策に不備があったからであると言わざるを得ない。 ・ 当社がB銀行に不正利用の補償を求めたところ、B銀行は善意無過失であるため補償できないと言われたが、納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ A社の申立てによれば、いわゆる特殊詐欺の一類型として、A社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がなされたものである。当行の規定においては、本件不正送金は、A社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。それにもかかわらず、A社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	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、B銀行の法人向けIBのシステムにセキュリティ上の瑕疵や不備があるかを確定するためには、本件不正送金が行われた際にA社が使用していたパソコンの動作状況等に関する詳細な事実確認が必要となること、紛争解決手続での確認が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 2026 年2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58号
申立ての概要	相手方から一方的に解約された銀行口座の回復要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行が行った私名義の普通預金口座の口座解約措置を終了し、同口座の復活を求める。 ・ 私は、B銀行において普通預金口座を有しており、長年にわたり振込や口座振替等の取引を行っていたが、B銀行から一方的に同口座を解約された。 ・ 私はB銀行に対して、口座解約の理由を尋ねたところ、「総合的な判断による」という説明のみで全く誠意が感じられない。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、マネー・ローンダリングその他の違法・不正な取引の疑義を検知するため、システム上で預金口座の入出金について、取引モニタリングを実施しており、これにより違法・不正な取引の疑義が検知された場合には、その内容を確認の上、口座取引の全部又は一部について取引制限措置を実施することとしている。 ・ 当行は、Aさんの預金口座がマネー・ローンダリングに利用されている恐れのある口座として検知されたことを受け、Aさんに対して取引内容の確認を依頼したが、Aさんからの回答がなかったため、取引制限措置を実施した。 ・ また、当行はAさんに対して、総合的な判断により、当該口座の継続利用は困難と判断した旨を伝え、併せて同口座の解約を案内したが、Aさんはこれに応じないことから、取引制限措置の解除には応じられない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、AさんがB銀行で開設したAさん名義の普通預金口座の取引制限措置の解除は、B銀行の経営方針に従って判断されるべき事項であり、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 2026 年1月 13 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 60 号
申立ての概要	不十分な対応で拒絶された預金口座開設申込み
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は非対面でB銀行の口座開設申込みをし、本人確認資料もオンラインで提出した。後日、B銀行から、追加で証明書の提出を求められたので、その法的根拠等の説明を求めたがB銀行から回答はなく、私の口座開設申込みがキャンセルされてしまった。 ・ 私は、銀行の口座開設で追加で証明書の提出を求められたことはなく、B銀行は必要以上に個人情報提出を求めていると考える。 ・ 私はB銀行に対して、私の口座開設申込みについて適正な手続で審査することを求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんからの口座開設申込みを受け、犯罪による収益の移転防止に関する法律等に基づき、顧客属性に応じて、当行のルールにより、Aさんに追加の証明書の提出を求めたものである。 ・ また、当行はメールでAさんに対して、追加の証明書の提出がされない場合、一定期間経過後に口座開設申込みがキャンセルになる旨伝えている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、預金口座開設申込者の属性によっては、銀行口座の開

	<p>設に当たって、追加の証明書を徴求するとB銀行の方針に不満を述べるものであるが、銀行口座の開設に当たり、どのような資料の提供を求めるかどうかは、銀行の取引方針に関するものであり、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)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2026 年1月 26 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	2025年度(あ)第61号
申立ての概要	預金口座の利用停止の遅滞により生じた詐欺被害額の補償要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は劇場型詐欺に遭い、B銀行のATMを利用して、B銀行にある私名義の預金口座から第三者の預金口座に資金を振り込んでしまった。私の家族からの申出に基づいて、B銀行が、同行にある私名義の預金口座の利用停止措置を迅速に講じていれば、被害の発生を防げたことから、被害額の補償を求める。 私の家族は、B銀行に私名義の預金口座の利用停止を求めたが、B銀行から、「利用停止はできない」と言われ、振込は実行されてしまった。 私は、同日、私名義の他金融機関の預金口座から第三者名義の預金口座に資金を振り込もうとしたが、私の家族からの依頼に基づき、他金融機関は即時に利用停止したので、被害発生に至らなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんの家族や警察官の依頼に基づき、Aさんの預金口座の利用停止措置を講ずることに応じるか否かは、諸事情を勘案して、各行がそれぞれの経営方針に応じて、事案ごとに個別に決定すべきものであり、Aさんの請求には応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、預金名義人本人以外の申出による預金口座の利用停止措置は、法律上及びB銀行の銀行取引約定上の根拠を有するものか否かが必ずしも明らかではなく、預金名義人本人以外の申出による預金口座の利用停止に応じるか否か、また、利用停止に応じない場合にB銀行の普通預金規定等により本件振込により生じた被害の補償に応じるか否かについては、B銀行が自身の経営方針に従って判断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 2026 年1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64号
------	---------------

申立ての概要	住宅ローンの連帯保証の解除要求等
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、元配偶者Cとの婚姻中にB銀行のペアローンを利用して不動産を購入した。 ・ その後、私はCと離婚し、本件不動産における私の持分をCが買取り、その譲渡代金で自身のローンを全額返済した。また、私はCとの間で、Cも残ローンを全額返済して連帯保証契約を解消するという約束をしているが、それを守らず、Cのローンに係る私の連帯保証契約は維持されたままである。 ・ さらにCは、B銀行に無断で本件不動産を第三者に賃貸しており、ローン契約に違反する行為をしている。 ・ 私はB銀行に対し、Cのローン契約違反を理由として、Cに残ローンを一括弁済させるとともに私の連帯保証契約を解除すること、あるいは私がCの残ローンを代位弁済し、B銀行のために設定されている不動産の抵当権を私に移行することを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんの主張は、当行として関与、関知しない点や当行と認識の異なる点があるほか、Aさんの連帯保証は当行債権に対するものではないため、本件連帯保証契約の解除等の主張の諾否は保証会社の判断となり、当行は直接関与することができない。 ・ 当行はC氏と交渉を継続しており、Aさんの求める措置の実施についてはその状況を踏まえて適切に判断し、対処していく。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、C氏のローン契約違反を理由としてB銀行に対しC氏の住宅ローンの期限の利益を喪失させるよう要求するものであるが、当該要求はB銀行の経営判断に関す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認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2026年1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69号
申立ての概要	不正に利用されたデビットカードの補償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行のデビットカードが第三者に不正に利用され損害を被ったため、不正利用相当額の補償を求めるとともに、既にB銀行から補償が認められた別の不正利用について、B銀行から提示された補償にかかる同意書文言の改善を求める。 ・ 私は、B銀行に本件不正利用で被った損害の補償を求めたところ、B銀行の補償規定で定められている申出期限に遅延したことを理由に補償しないと言わ

	<p>れた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また本件不正利用とは別に、B銀行のデビットカードにおいて不正利用の被害を受けており、これについては補償してもらえることとなったが、B銀行から提示された同意書には、補償と引換えに本件不正利用についての補償の請求権を放棄させる内容が含まれていることに納得できない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行のデビットカードの不正利用時の補償規定において、一定期間内に当行に通知された場合に限定しているところ、Aさんは不正利用の被害に遭った日から一定期間経過後に当行に通知がされたため補償は行わなかった。 ・ また、本件デビットカードの利用状況や利用代金の引落しの状況はAさん自身で確認可能な状況であった。 ・ 本件不正利用とは別の不正利用の補償に関する合意書は、Aさんが主張しているような、補償と引換えに本件不正利用の補償の請求権の放棄を求める内容のものではない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行の補償規定に基づく補償対象期間の経過による補償拒否の是非は、加入銀行の経営方針に係わる事項であるといえ、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当たることから、本件申立てについて、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切では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 2026 年2月 20 日付けであっせん手続を終了した。 ・ なお、別の不正利用についての同意書の内容に本件不正利用は含まれないことをあっせん委員会として確認したことから、あっせん手続の結果とともにAさんに伝えた。

事案番号	2025年度(あ)第71号
申立ての概要	銀行の不正な手形貸付及び保険商品販売に関する損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A法人)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行は、当社に対する以下の各行為により、当社に多大な損害を発生させたことから、その賠償を求める。 ・ 当社の元従業員Cは、権限がなかったにもかかわらず、当社の当座預金から他行送金を行い、また当社の普通預金口座を作成し、当社の売掛金が同普通預金口座に振込まれるようにしたことで、当社のB銀行への弁済に充てられる等された。B銀行がこれらのCの行為を容認したことで、当社に損害が発生した。 ・ B銀行は当社に対して、信用保証制度上の保証枠を超える融資を実行しており、これは不正融資である。 ・ 当社が保険会社と契約した保険契約について、同保険会社が破綻したことで

	契約時に設定した保険金の額が減額されたが、これは、B銀行が当該保険契約する重要な事実を当社に告げず、虚偽の情報を提供したことが原因である。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行とA社との間では、複数回民事訴訟が行われており、当行勝訴、A社の請求棄却・却下となっている。 ・ A社の保険契約については、当行はA社に保険代理店を紹介したのみである。 ・ 当行は、A社の長期にわたる同種の繰返しの申出に対し、弁護士を通して説明をしてきた。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、A社の主張の大部分については、既に裁判所の確定判決が存在し、また、その余の部分については、相当程度前に締結された保険契約を対象とするもので事実確認が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2号(訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合)及び同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2026年2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75号
申立ての概要	不適切な個人情報登録による損害賠償等請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行から借入をしていたカードローンを全額返済した。 ・ 私は、完済後ただちに信用情報が更新されると思っていたので、ほどなくカード会社のローンを申し込んだが審査が通らなかった。 ・ 私は信用情報機関で自身の情報を開示したところ、カードローンの残債が残ったままの状態であった。 ・ B銀行が直ちにC保証会社に私の信用情報の連携をしなかったことが原因で情報更新が遅れ、カード会社のローン申込みが通らなかったのだから、ローン申込相当額の賠償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 債務者の信用情報は、当行からC保証会社に情報連携し、信用情報機関の情報はC保証会社により順次更新されるものであり、更新完了まで一定程度の日数を要することが一般的である。 ・ 当行及びC保証会社は、Aさんから数度にわたり問合せを受け、当行とC保証会社との間で速やかな情報連携を行い、Aさんの要求に対して適切に判断、実行している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、AさんがB銀行へカードローンを完済した後、完済した情報をB銀行がC保証会社との間で連携するタイミングは、基本

	<p>的には金融機関の経営方針に属する事項に該当する事柄であるところ、本件では、B銀行はAさんがカードローンを完済してから間もないうちにC保証会社と情報連携を行っており、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないとい認められる場合にあたることから、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2026年3月2日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	2025年度(あ)第76号
申立ての概要	不正に送金された預金の補償要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行で保有している預金口座から預金が不正に送金されてしまったことから、B銀行に対して被害の補償を求める。 ・ 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、不正送金の被害に遭ったことをB銀行に説明し補償を求めたが、B銀行から被害の補償はできないと言われた。 ・ 私は自らインターネット・バンキング(IB)の操作を行っておらず、私が知らない間にパソコンが第三者に乗っ取られ、遠隔操作されて預金が不正に送金されたのであり、私に重過失はないにもかかわらず、B銀行が補償しないのは納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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Aさん自身の行為に起因して本件送金がなされたものである。この場合、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いる。 ・ また、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セキュリティ認証等を行ったものと考えられ、当行が責任を負うことはない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件は、B銀行の取引規定においてはB銀行が責任を負わない旨が規定されているところ、当該規定にかかわらずB銀行が補償をするかどうかは、B銀行の経営方針に関するものであることから、本件申立てについて、業務規程第 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2026年2月20日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025年度(あ)第77号
申立ての概要	預金預け替えキャンペーンの適用要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> 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、C銀行の自分名義の口座からB銀行に保有する私名義の普通預金口座に預け替えた。 本件キャンペーン実施期間中の最大入金額が特典の対象となるとの条件であったことから、私は2回入出金を行い、その2回の入金のうち入金額の大きい2回目が特典の対象になるものと思っていた。 しかし、B銀行からは、2回目の入金額から1回目の入金額を差し引いた金額を特典の対象とするとされた。 私はB銀行に対して、2回目の入金額が特典の対象となるか問合せをし、対象となるという回答を受けて入金を行ったことから、2回目の入金額が本件キャンペーンの対象とならないことに納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 本件キャンペーンの条件に、当行を含む系列銀行から一度出金し、当行へ入金した場合は対象外とする旨を記載しており、Aさんの2回目の入金額のうち、当行から出金された額を控除した入金額を対象とすること判断した。 Aさんは、当行に対し2回目の入金額について本件キャンペーンの対象となるかと問合せを行ったと主張しているが、当行とAさんの間でそのようなやり取りはしていない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本件について、AさんとB銀行との電話のやり取りに関する詳細な事実確認を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ほか、特典付与に関する条件をどのように設定し、どのように告知するかは、B銀行の経営方針および取引方針に関するものであるから、あっせん委員会は、本件申立ては、業務規程第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)および同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認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2026年3月6日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025年度(あ)第80号
申立ての概要	SNS投資詐欺により送金した預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、SNS投資詐欺による架空の株式取引への投資勧誘に応じ、B銀行の預金口座から投資勧誘した者に指示された預金口座へ複数回振込をしまい、お金を騙し取られた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行は、専門的なモニタリングにより、著しく不自然な高額振込を不正検知できたことと推認されるが、私に対する連絡遅延で被害が拡大した。 ・ 不正検知時の通知義務はB銀行に当然に発生する法的義務であることから、B銀行に対し、被害額の補償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんの依頼どおり振込を行ったものであり、当行に何ら帰責事由はなく、Aさんが求める補償に応じることはできない。 ・ 当行は、顧客の詐欺等の被害を早期に発見し後続被害を防止するためにモニタリングを行い、詐欺等の被害に遭われたことが疑われる顧客についてはインターネットバンキング取引の利用停止等を実施しているが、これらの対応は顧客に対する法的義務として行っているものではなく、顧客保護の観点から、あくまで当行が任意に行っている対応である。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件をあっせん手続で解決するにあたっては、B銀行が構築している不正検知のモニタリングシステムを含むリスク管理体制の具体的内容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、また、AさんがB銀行に依頼した振込送金に関し、B銀行が不正を検知した場合に顧客に対し連絡するか否か等は、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)および同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ことと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2026 年 3 月 5 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 81 号
申立ての概要	SNS投資詐欺により送金した預金の損害賠償請求
申立人の属性	個人(60 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、SNS投資詐欺による架空の株式取引への投資勧誘に応じ、投資勧誘した者から指示されたB銀行の預金口座へ複数回振込をしてしまい、お金を騙し取られた。 ・ B銀行は、本件の振込先となった預金口座の不正利用を検出し口座凍結したにもかかわらず、私に連絡を一切実施せず、私は後続被害を防止する機会を失った。 ・ 不正検知時の通知義務はB銀行に当然に発生する法的義務であることから、B銀行に対し、被害額の補償を求める。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんが振り込んだ第三者名義の預金口座が不正利用口座であることを検出・凍結した当行が、振込依頼人であるAさんに対して通知・連絡義務を負うことを

	定めた法令の規定はなく、当行はAさんが求める補償に応じることはできない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、B銀行が不正を検知し第三者名義の預金口座を凍結した場合のAさんへの連絡の有無、また、B銀行が本件振込により生じた被害の補償に応じるか否かについては、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 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 2026 年 3 月 5 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2025 年度(あ)第 86 号
申立ての概要	海外のFX取引時のデビットカード利用により生じた損害の賠償および慰謝料の請求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 私は、FX取引のため、B銀行が発行したデビットカードを利用して加盟店C社に資金移動したところ、C社により不当に資金を没収された。 私はB銀行に対してチャージバックを求めたが、B銀行は「調査不能」としてチャージバック申請に応じず、本件を放置した。 私はB銀行に対し、C社に資金没収された金額相当額、B銀行による虚偽説明および不作為を原因とする精神的苦痛に対する慰謝料等の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> AさんがC社へ資金移動するために当行のデビットカードを利用して実施した取引自体は有効に成立している。 C社は、AさんがC社の制定する規約に違反したことが発覚したことから、C社にあるAさん名義の口座を凍結したにすぎない。 本件は、AさんとC社との間の取引上の紛議であり、当行は関与できない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、本事案の解決に当たっては、AさんのC社に対する入金の内容、C社による資金没収の具体的な理由、本件の事実関係がデビットカードのチャージバックの条件を充足するか否か、ならびにAさんが主張する精神的・時間的損失および生活破綻の具体的な状況を確認する必要があるところ、紛争解決手続において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これらの事実の確認を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 2026 年3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 88 号
申立ての概要	住宅・リフォームローンに関する説明不足により発生した損失の補償要求
申立人の属性	個人(40 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行から借入をした住宅・リフォームローンに関して、事前説明の内容と実際の取扱いが一致していない点があることから、事実関係の整理および説明義務の有無を明らかにし、金銭的被害の回復を求める。 ・ 私は、本件ローンを借り入れるにあたり、一部自己資金を準備するよう言われて用意したが、実際にはリフォーム会社への支払いに充てることとされ、私が自由に使用できない状態で資金管理がされた。 ・ その後、私とリフォーム会社との間での契約内容や金額が未確定であったにもかかわらず、B銀行の主導でリフォーム会社へ着金支払いが実行され、また、一部自己資金の残額について、現在も私が自由に使用できない状態で資金管理がされている。 ・ また、本件ローンの借入に関し、B銀行に支払った手数料は事前説明なく徴収されたので返金を求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんと本件ローン契約時に、当行担当者からリフォーム資金を融資金、自己資金を含めて一体管理する趣旨や支払時の手続方法を説明し、Aさんの了承を得て金融機関として必要な資金管理をしている。 ・ 当行は、本件ローンの融資実行日にAさんからリフォーム会社との請負契約書の写しを徴求し、Aさんが自署等した払戻請求書・振込依頼書に基づいてリフォーム会社への振込みをしている。 ・ 当行は、Aさんの資金管理口座に滞留している資金をAさんに支払う準備を進めていたところ、Aさんとリフォーム会社との間で訴訟提起される等していることから、当行からAさんに状況等を確認するため複数回にわたり面談依頼をしているものの、Aさんは応じない。 ・ 本件ローンに関する銀行手数料について、当行は本件ローン契約時及び領収書交付時にAさんに説明している。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、B銀行の資金管理に関するAさんの主張は経済的損失との関係が不明であり、事実関係の整理や説明義務の有無は、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ほか、リフォーム会社への振込手続について、Aさんは金銭的被害を主張しているところ、これについては銀行手数料の問題と併せて、事実の確認をすることが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

	<p>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2026年3月23日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	---

事案番号	2025年度(あ)第89号
申立ての概要	不正に引き出された預金の補償請求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(A社)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私がB銀行で保有している預金口座から不正に払戻しがされたことから、B銀行に対して補償を求める。 ・ 私はB銀行に預金口座を保有しているところ、元交際相手が交際期間中に私の自宅から無断でキャッシュカードと預金通帳を持ち出して不正に払戻しをしていたことが判明した。 ・ 私は被害判明後、速やかにB銀行に連絡し事情を説明するとともに補償を求めたが、私がキャッシュカードや暗証番号の管理を怠っていたことを理由に補償してもらえなかった。 ・ 私は、元交際相手に暗証番号を教えていないし、元交際相手による払戻しに一切関与していないので、補償されないことに納得できない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行はAさんから、キャッシュカードを喪失しており預金口座に見覚えのない取引がある旨の連絡を受けた。その際、当行はAさんから、交際相手が時々お金を盗んでいるかもしれないとの話を聴取した。 ・ Aさんは、元交際相手が自身のお金を盗んでいるかもしれないことを認識していたにもかかわらず、放置・黙認しており、キャッシュカードや暗証番号を適正に管理していなかったことから、当行はAさんに対して、本件払戻しは預金者保護法の補償の対象外であると回答した。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件については、キャッシュカード及び暗証番号の管理状況、キャッシュカードの盗難の状況、Aさんと不正に払戻しをした人物との関係性等に関する詳細な事実確認が必要となるが、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2026年3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91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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行のインターネットバンキング(IB)の預金口座から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、第三者の強い誘導により、第三者の指示した遠隔操作アプリを自身のスマートフォンにインストールしたところ、自身のスマートフォンが第三者の遠隔操作下に置かれ、B銀行に保有している私名義の定期預金が解約されて普通預金口座へ入金された後、普通預金口座の預金の一部が第三者名義口座へ送金された。 ・ 私は、振込操作等を一切行っていないし、第三者名義口座への送金の際にB銀行からの本人確認は実施されなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件不正送金は、Aさんの暗証番号や生体情報等が盗取された事案ではなく、Aさんがいわゆるサポート詐欺に遭い、犯人がAさんのスマートフォンを遠隔操作することが可能な状態で、生体認証を行いIBにログインし、本人確認手続を経たうえで出金がなされた事案である。 ・ 当行はIBへのログイン後の追加認証として、振込に必要な確認コードをAさんのスマートフォンに送信しており、当該確認コードが入力されたうえで振込が行われていることから、当行規定に定める通り、本件不正送金はAさん自身が責任を負うこととなる。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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2026年3月26日付けであっせん手続を終了した。

以上