

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 年度第 3 四半期）

保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	28 年度(あ)第 166 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、1 年半運用すれば必ず一定の利益が得られるとの説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから預金金利が低いとの不満を受け、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書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び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、本件商品について、1 年半運用すれば必ず一定の利益が得られるとの説明をした事実はない。 ・ 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	<p>【申立受理→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、平成 29 年6 月 22 日及び平成 29 年8 月 21 日の両日、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされてい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。

(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。

	・平成29年10月10日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	28年度(あ)第191号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険に係る損害賠償請求等
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"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、購入時に説明を受けた10年後の一括受取金額と、実際に受領した金額との差額の支払いを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、運用期間満了時まで保有すれば必ず一定の利益が得られるとの説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品に元本割れリスクがあるとは思っていなかったが、10年の運用期間経過後に、15年間の年金受取を選択しなければ元本が保証されず、一括受取を選択した場合には損失が発生することが判明した。 ・ 私には、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験はなかった。 ・ 私は、B銀行が主張するほど金融資産を有しておらず、本件商品の購入原資の一部は自己資金ではない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者はAさんと知人関係にあり、Aさんから資産運用の相談を受け、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さんが元本保証の商品を希望していることを把握していたことから、運用期間満了時に年金受取を選択することにより元本が保証される本件商品を提案した。 ・ 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。 ・ 当時のやりとりの詳細な記録はないが、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元本割れリスク等について説明しており、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	<p>【申立受理→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、平成29年8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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産及び投資意向等の確認が不十分であること、また、年金受取総額保証に係る説明が十分に行われたかどうか疑問があることを指摘した。 ・ 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。 ・ 平成29年10月13日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第4号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当外国為替連動型終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した無配当外国為替連動型終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者からよい商品があると本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、外貨預金を購入した経験やその他の投資経験はあったが、投資についての知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品内容や元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品を含め複数の保険商品を紹介したところ、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、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び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。 ・ 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	<p>【申立受理→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、平成29年8月23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さんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の検証が十分に行われていたかどうか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 平成29年11月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第12号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、元本保証であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品は元本が保証され、満期時に元本と利息が一括で受け取れるものと考えていたが、実際には年金受取を選択しなければ元本が保証されないことが判明した。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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さんが元本保証の商品を希望していることを把握していたことから、運用期間満了時に年金受取を選択することにより元本が保証される本件商品を提案した。 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、保有金融資産及び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	<p>【申立受理→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、平成 29 年 10 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、本件紛争の争点である、本件商品勧誘時の説明について、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	29年度(あ)第13号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当外国為替連動型終身保険の一時払保険料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した無配当外国為替連動型終身保険の一時払保険料相当額の返還を求める。 私は、老後に備えて介護保険機能のある保険商品を希望したところ、B銀行から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 私は、死亡保険金の受取人として、現在行方不明であるCを指定したが、B銀行担当者から、私が死亡した後は、保険会社がCの行方を調査するので、問題はないとの説明があった。 しかし、後日、保険会社はこうした取扱は行っていないことから、Cが死亡保険金を受け取ることができないこと、私自身が介護保険の支払請求自体を行うことができない可能性があること等、当初のB銀行担当者の説明内容と異なっていることが判明した。よって、本件商品は私の意向に合わない商品である。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産を増やしたいこと、介護保険機能の付いた商品を希望する旨を聴取したことから、本件商品を案内したところ、Aさんも購入を希望したことから、本件商品を販売するに至った。 ・ 当行担当者は、死亡保険金受取人について、Aさんが主張するように、保険会社が行方不明の保険金受取人を調査するとの説明は行っていない。 ・ また、介護保険年金申請時の指定代理請求特約の付加の必要性についてAさんに確認したところ、現在のところは不要である旨の回答があったことから申込時に特約の設定は行わなかったが、必要であればこれから付加することは可能である。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→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、平成 29 年 9 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、本件商品の購入に至る経緯に関する当事者双方の主張に隔たりが大きく事実の確認が困難であるものの、本件保険がAさんの意向に沿ったものであること、また、今後本件商品に指定代理請求特約を付加する余地があることを知れば、Aさんの懸念は解消するものと判断した。 ・ その上で、あっせん委員会は、本件商品の有効性を認める、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。 ・ 平成 29 年 11 月 21 日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第14号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は購入から 10 年間保有すれば元本が保証されるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク等について理解していなかった。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが保有していた投資信託の償還金について、資産運用の提案をしたところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売するに至った。 ・ 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元本割れリスク等について十分な説明を行ったものの、本件商品の運用期間終了時において、年金受取総額保証について誤った説明をしていたことは認める。

あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 29 年 9 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、本件商品の運用期間終了時における年金受取総額保証に係る説明に問題があったことを指摘した。 ・ 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。 ・ 平成 29 年 10 月 13 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	29年度(あ)第16号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額年金保険及び投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険及びB銀行の紹介でC証券会社から購入した投資信託の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から預金として置いておくよりも良いと本件保険を勧誘され、購入するに至った。 ・ 私には、本件保険購入以前にリスク商品等の購入経験がなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件保険の商品内容及びリスクについて十分な説明を受けていない。本件保険の元本割れリスクや解約時の取扱い等について十分な説明を受けていれば、本件保険を購入することはなかった。 ・ 本件投資信託については、B銀行担当者からC証券会社を紹介され購入するに至ったが、本件投資信託の商品内容及び元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用のニーズを聴取し、本件保険を提案したところ、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、本件保険販売時、Aさんからの聴取及び所定の書面等により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件保険の内容及び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。 ・ 当行担当者は、Aさんが本件投資信託の購入を希望したため、所定の書面等の提出を受け同意を得たうえで、C証券会社を紹介するに至った。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成 29 年 10 月 16 日、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、本件紛争の主な争点である本件保険の契約当時の状況及びB銀行がAさんをC証券会社に紹介した経緯について、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	29年度(あ)第19号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、他の金融機関で国債の購入を検討していたが、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の投資経験があったが、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから、相続税対策の意向を聴取したことから、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、本件商品販売時、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、保有金融資産及び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	<p>【申立受理→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、平成29年9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、B銀行に対して、本件商品を中途解約した場合における解約返戻金額について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。 ・ 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。 ・ 平成29年12月11日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第25号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を熱心に勧誘され、言われるがまま購入、解約するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。 ・ 私は、B銀行が主張するほど金融資産を有していない。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び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。 ・ 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	<p>【申立受理→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、平成29年10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、本件商品の申し込みに際しAさんの保有金融資産及び投資意向等の確認が不十分であったこと並びに本件商品の解約時の取扱いやAさんの意向確認が不十分であったことを指摘した。 ・ 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。 ・ 平成29年12月6日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第42号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
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"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から本件商品は購入から10年間保有すれば元本が保証されるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れ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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び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。 ・ 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	<p>【申立受理→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、平成29年11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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入時の説明内容について、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	29年度(あ)第52号
申立ての概要	説明不十分で申込みさせられた外貨建て終身保険に係る損害賠償請求
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"> ・ B銀行で購入申込みをした外貨建て終身保険が、申込不承諾となったことで発生した損害の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は相続対策に良い商品であるとの説明を受け、本件商品の購入申込みをするに至った。 ・ 本件商品の購入申込後、申込不承諾となり外貨での返金を受けたところ、為替相場の変動により、返金時における円貨換算額が購入申込時の円貨換算額を下回ってしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続対策の相談を受け本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、本件商品を販売するに至った。 ・ 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さんの投資経験、保有金融資産及び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。 ・ 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、元本割れリスク及び申込不承諾の場合の取扱い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	【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】

手続の結果

- ・ あっせん委員会は、適格性審査の後、Aさんから申立取下書が提出されたことから、平成 29 年 12 月 4 日付けであっせん手続を終了した。

以 上