

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019年度第4四半期）

## 保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	平成30年度(あ)第16号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で被相続人C(相続人たる私の夫)が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。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者から、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受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Cさんから相続対策の意向等を確認した上で、本件商品を提案したところ、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、C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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、申立書を受領した後、Aさんから、申立取下書が提出されたことから、2020年1月14日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	平成30年度(あ)第17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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、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受けていない。</li> </ul>

(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。

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の意向等を確認した上で、本件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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、申立書を受領した後、Aさんから、申立取下書が提出されたことから、2020年1月14日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第5号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当特別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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した無配当特別終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、私の未成年の子供CがCの祖母Dから毎年贈与される資金で、本件商品の年払保険料を支払うとの説明を受けた。そのため、DからCへの贈与契約と本件商品の購入は同一契約であると考えていたが、実際は別契約であった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、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受けていない。</li> <li>・ 私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま購入した。</li> <li>・ Cは、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、AさんからDさんの相続対策の相談を受け、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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Cさんの保有金融資産、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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、贈与を受けられなくなった場合の本件商品の取扱いについて説明を行っている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年10</li> </ul>

	<p>月 25 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の内容についてAさんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年2月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第6号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当特別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(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した無配当特別終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 契約締結当時、親権者であった私の母Cは、B銀行担当者から、私の祖母Dから私に対して毎年贈与される資金で、本件商品の年払保険料を支払うとの説明を受けた。そのため、Cは、贈与契約と本件商品の購入は同一契約であると考えていたが、実際は別契約であった。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者から、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受けていない。</li> <li>・ Cは、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま購入した。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、CさんからDさんの相続対策の相談を受け、本件商品を提案したところ、Cさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの保有金融資産、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。</li> <li>・ 当行担当者は、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんに対し、贈与を受けられなくなった場合の本件商品の取扱いについて説明を行っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年10月25日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の内容についてAさんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・ 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</li> </ul>

	<p>あっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年2月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第14号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で私の亡母Cが私を年金の受取人にして購入した外貨建て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。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者がCの自宅に来訪した際に、B銀行担当者から、本件商品を勧誘されたことから、購入するに至った。</li> <li>・ Cは、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・ 本件商品の購入に伴い、Cのリスク資産比率が過大となった。</li> <li>・ Cが、B銀行担当者からどのような説明を受けたかは不明だが、高齢のCは、契約当時、本件商品の内容や元本割れリスク等について理解することができていなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Cさんの意向等を確認した上で、本件商品を含む複数の保険商品を提案したところ、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、C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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年10月30日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、高齢で投資経験の乏しいCさんに本件商品を販売したことが適切であったか疑問が残ること、Cさんのリスク資産比率の検証が十分であったとはいえないことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年2月10日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第35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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、B銀行で購入した投資信託の損失を取り戻せると言われ、本件商品の勧誘を受け、担当者を信用して購入した。B銀行担当者には、子供に資産を遺すつもりはなく自分で資産を使う旨を伝えていたにもかかわらず、本件商品は終身保険であった。</li> <li>・ 私は、本件商品に元本割れリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者から、本件商品が終身保険であることや解約控除について説明を受けていたら購入することはなかった。</li> <li>・ また、子供がB銀行に来店しなくても私が代理で手続きをできると聞いたため、子供の資金を使い、子供名義で本件商品を追加で購入したつもりであったが、保険契約者が私になっていた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから夫が購入した商品と同じ商品で運用したいとの希望を受け、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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんが手続を行う場合はAさんが保険契約者になること、子供の資金を使用する場合は子供からAさんへの贈与となる可能性があることを説明した。また、Aさんが子供名義の預金口座からの振替手続を行った際、当行の預金担当者は、Aさんの子供に連絡し了承を得た。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年11月21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの意向やニーズの確認、B銀行内の各担当者の情報共有が十分であったとはいえないこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年3月3日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第36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
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、3年経過すれば元本が保証される商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至ったが、実際は3年後も元本割れリスクのある商品であった。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなく、元本割れリスクの可能性のある商品を購入するつもりもなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について具体的な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 当行担当者が本件商品について3年経過すれば元本が保証される商品である旨の説明を行った事実はない。</li> <li>・ 当行担当者が補助的に作成した本件商品に係る資料に説明が不十分な部分があったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年11月28日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、投資初心者であるAさんに対する本件商品の説明にやや適切さが欠けていた部分があったことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年2月14日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第38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契約取消要求
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"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の契約の取り消しを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者の執拗な勧誘を受け、断ることができずに言われるがまま本件商品を購入するに至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験はあったが、友人に勧められて内容も理解しないまま購入したものであり、投資に関する知識はなかった。</li> <li>私は、自分の資産を家族に遺すことを考えていなかった。</li> <li>私は、B銀行担当者から、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受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行担当者は、Aさんから、資産を家族に遺したいとの意向があることを確認したことから、本件商品を提案し、販売するに至った。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、2019年11月20日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の勧誘がAさんの意向に沿っていたか疑問が残ること、リスク資産に係る検証についてより慎重に行う余地があったこと等を指摘した。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>2020年2月17日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第44号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた通貨選択型定額個人年金保険の損失補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で購入した通貨選択型定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。</li> <li>私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件商品を選定し、購入金額を設定した。</li> <li>私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>私は、B銀行担当者から、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受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>

	<p>のと判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年11月11日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の為替リスクについてAさんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと、Aさんの保有金融資産の把握やリスク資産比率の確認が十分でなかったこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年1月21日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第58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(80歳台)
申立人(Aさん) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て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。</li> <li>・ 私は、不動産売却資金を配偶者に遺すため定期預金を申し込むつもりでB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の提案を受け、支店長からも熱心に勧められたため、B銀行を信用し、本件商品を購入した。</li> <li>・ 私は、本件商品に元本割れリスクがある旨の説明は受けておらず、説明があれば購入しなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、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。しかし、Aさんの保有金融資産に占めるリスク性商品の割合は過大であった。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年12月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、高齢者であるAさんが本件商品の元本割れリスクを理解し実感できるまでの説明やAさんの投資意向の確認が十分で</li> </ul>

	<p>あったとはいえないこと、保有金融資産に占めるリスク性商品の割合が過大であったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年3月16日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第68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損失補てん要求
申立人の属性	個人(20歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、定期預金よりも利率が良い商品との説明を受け、本件商品を購入するに至ったが、元本割れリスクのある商品であった。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク、クーリング・オフについて説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、クーリング・オフ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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2020年1月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 事情聴取後にAさんが本件商品を解約したところ、経済的損失が発生しなかったことから、2020年2月5日あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第69号
申立ての概要	不適切な説明で購入させられた外貨建て一時払終身保険に係る損害賠償請求
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"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険について、契約時に適用される為替レートに関して誤った説明を受けた。適用されると説明を受けた為替レートと実際に適用された為替レートの差により生じた損失の賠償を求める。</li> <li>・ 私は、よりよい為替レートで本件商品を購入して私の子や孫に資金を遺したいと考え、B銀行担当者に私が希望する日の為替レートで本件商品を購入する方法を相談したところ、B銀行担当者から、その購入方法について誤った説明を</li> </ul>

	<p>受けたため、私の希望する日とは異なる日の為替レートが適用されてしまった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特に本件商品自体に問題があったとは考えていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、本件商品の販売に当たって、Aさんに対し、Aさんが希望する日の為替レートで本件商品を購入する方法について、誤った説明を行ったことは認める。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2019年12月23日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の販売に当たってAさんが希望する日の為替レートで本件商品を購入する方法について、誤った説明を行ったことを指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2020年3月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第72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個人年金保険及び投資信託の損失補てん要求
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"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、利益が得られるといった説明だけを受け、本件商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあったが、損失を経験したことがなかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、2020年1月15日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第88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個人年金保険による損失金の補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で購入した外貨建て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。</li> <li>私は、短期運用商品の購入を希望しており、本件商品を購入する際に、本件商品が短期運用である旨をB銀行担当者に確認している。</li> <li>私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、B銀行担当者から、本件商品の内容について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>当行担当者は、Aさんから短期運用の商品の購入を希望するとは聞いておらず、本件商品が短期運用の商品であるとも説明していない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→事情聴取後に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、2020年2月4日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>事情聴取後に、Aさんから、本件商品の損失額が申立て時に比して減少しており、今後、為替相場を見ながら本件商品の解約時期を判断したいので、本件申立てを取り下げるとの意向が示され、申立取下書が提出されたことから、あっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	令和元年度(あ)第124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(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で購入した外貨建て一時払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。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品の強引な勧誘を受け、購入するに至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けておらず、損失が発生する商品であることを理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	-
あっせん 手続の結果	<p><b>【適格性審査前に申立て取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aさんの申立書を受領した後、B銀行から答弁書が送付される前に、Aさん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、2020年3月10日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

以上