

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第2四半期）
保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	令和元年度(あ)第114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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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損失の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品を購入する前に、相続時対策のため、夫と一緒にB銀行を往訪し、夫はB銀行で終身保険を購入した。 ・ 私は、後日B銀行を往訪し、老後資金のために預金したいと思っていたところ、B銀行担当者から、10年持てば、定期的に配当も受けられるようになると言われ、本件商品の勧誘を受け、担当者を信用して購入するに至ったが、本件商品が終身保険だと思わなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替リスクや購入手数料について十分な説明を受けておらず、その説明を受けていれば本件商品を購入することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続ニーズを聞き、相続発生時には預金口座が凍結され、葬儀費用等が必要になっても、預金引出しに時間がかかることなど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、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、為替リスク等に加え、契約時に購入手数料がかかること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、2020年5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銀行に対して、Aさんの投資意向が明確でないまま契約に至っており、意向把握・確認が十分でなかったこと、Aさんの知識や投資経験がないことに照らして、本件商品の複雑性を考えると十分な説明が行わ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。

(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。 ・ 2020年8月21日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第118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"> ・ 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、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入にあたって、B銀行担当者に対して、本件商品が元本保証の商品であることを複数回確認している。
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が、投資意向の確認が不十分であった可能性はある。 ・ 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、本件商品が元本保証の商品であるとは説明していない。
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、2020年9月24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	令和元年度(あ)第119号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額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「10年後に一定額の儲けができる」と勧められ、B銀行を信頼して言われるままに、相続資金を原資に本件商品を購入するに至った。 ・ 本件商品購入以前にも私名義のリスク性商品があるが、全て親が私の名義で購入したものである。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、中途解約に伴う元本割れリスクに

	<p>ついて十分な説明を受けていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品を満期まで保有すれば元本が保証されることを認識していたが、B銀行担当者から騙されたことは許せず、満期前に解約した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> Aさんの相続手続の過程で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、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、2020年7月22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	令和元年度(あ)第127号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て定額個人年金保険及び一時払終身保険の損失補てん要求
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"> B銀行で購入した外貨建て定額個人年金保険及び一時払終身保険の損失の補てんを求める。 私は、B銀行担当者から、2%台の利回りが得られるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。 私は、B銀行担当者には再三、元本割れする商品は望まない旨を伝えており、かつ「保険」と名がついていて、「元本保証」という説明があったので、購入した金額が全額保証される商品と思っていたため、元本割れリスクがあるとの認識はなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品に係る元本割れリスク、為替手数料等の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、元本割れリスク、為替手数料相当額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、2020年6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、Aさんに対して為替リスクについての説明は行っているものの、Aさんが為替リスクをしっかりと認識できるほどの説明が行われた心証が得られず、もう少し慎重に説明を行うこと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。 ・ 2020年8月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第129号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て定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(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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。 ・ 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の選定や購入金額を設定した。 ・ 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。
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、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、2020年6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、本件商品を販売するに当たってAさんの本件商品に係る条件選択等の意向の確認が十分であったとはいえないこと、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説明を行っていない可能性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さんの損失の一部を負担するという

	<p>あっせん案を提示した。</p> <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。 ・ 2020年7月31日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第147号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた外貨建て一時払終身保険の解約取消要求
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"> ・ B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の解約の取消を求める。 ・ 私は、本件商品は毎年定期的に支払金を長期間にわたって受け取ることができるため購入したが、B銀行担当者が急に自宅に来訪し、本件商品の指定通貨の為替レートがよくないので、解約した方がよいとの説明があり、私は解約を希望しなかったものの、B銀行担当者が保険会社から解約請求書を取り寄せ、解約せざるを得ない状況になり、解約してしまった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約に係る損失の説明は受けておらず、早く解約すると損失が大きくなることは、後から分かった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが本件商品を購入後、定期的にアフターフォローは行っていたが、Aさんから指定通貨の為替レートが期待どおりではないため、解約も視野に検討するので解約請求書を準備して欲しいと依頼されたことから、保険会社に依頼し解約請求書をAさんに送付した。 ・ 当行担当者は、再度Aさんの自宅を訪問すると、すでに解約請求書等を準備していたので、早く処理した方がよいと考え、Aさんの了承を得て、解約請求書を保険会社に郵送した。 ・ 当行担当者は、本件商品の定期支払金は保険会社から直接Aさんに支払われるので、損失額は把握できなかった。 ・ 当行担当者は、本件商品を解約せず年金形式で外貨を受け取る方法や、解約して外貨を受け取り外貨定期預金で運用する方法等をAさんに提案している。
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、2020年7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、本件商品は早く解約すれば損失が大きくなり、長期に保有していれば定期的に支払金を受け取ることができるという商品であることから、本件商品の商品性・短期での解約リスクを丁寧に説明すべきであったこと、本件商品の損失への対応策をAさんに説明はしているものの、各選択肢の比較を十分に理解できるまで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。

	・ 2020年9月7日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------

事案番号	令和元年度(あ)第157号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた一時払終身保険の保険料の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した一時払終身保険の保険料の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対して、持参した現金で定期預金をしたいと申し出たところ、本件商品を提案され購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク性商品を購入した経験はなく、5年で利子が付くという誤った説明をされて本件商品を購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、解約した場合のリスク等について説明を受けていないし、商品パンフレット等も受け取っていない。
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しいものと判断した。 ・ 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(5年で死亡保険金が増額になること等)、解約した場合の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、2020年8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	令和2年度(あ)第15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"> ・ B銀行で購入した外貨建て個人年金保険の損失の補てんを求める。 ・ 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。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク性商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスクについて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

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
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、2020年8月5日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 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9月1日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2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外貨建て変額個人年金保険の無効取消し要求
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"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険の無効取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、円貨で元本が保証され、満期後に利息のようなものが付いて返還される、絶対損のない商品との説明を受けたことから購入するに至ったが、実際は為替リスクのある商品であった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替リスクや手数料等の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、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、本件商品の為替リスク等について繰り返し説明を行っている。
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、2020年8月24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、2020年9月11日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	令和2年度(あ)第27号
申立ての概要	不適切な説明により購入させられた外貨建て特別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"> ・ B銀行で購入した外貨建て特別終身保険の契約の取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、B銀行に預金をすれば、所定の期間、毎年、贈与税がかからない一定金額が家族に贈与され、手続等も不要であると説明されたので、預金と思って購入した。 ・ 私は、その後、想定していた金額に満たない金額しか贈与されていないことが分かり、改めて書類を確認したところ、本件商品は外貨建て保険であった。 ・ 私が契約したのは預金であり、本件商品を契約した覚えはなく、申込書等にも署名していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから家族に資産を遺したいと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、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、為替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。 ・ 申込書等の書類は、すべてAさん自身が記入の上、署名・押印している。
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、2020年9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、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。

以上