

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023年度第1四半期）
保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	2022年度(あ)第37号
申立ての概要	不適切な対応により解約されなかった医療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銀行において既加入の医療保険から他の医療保険に乗り換えたにもかかわらず、実際には既加入の医療保険が解約できておらず、同保険の保険料が引き落とされていたため、その保険料の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から既加入の医療保険の見直しを勧められ、本件商品は保障内容がほとんど変わらないにもかかわらず、保険料が安くなると説明を受けたことから、本件商品を契約するに至った。 ・ ところが既加入の医療保険が解約されておらず、数カ月の間、保険料が引き落とされていることに気が付いた。私は、本件商品を契約する際、B銀行担当者から、既加入の医療保険を自身で解約する必要がある旨の説明を受けておらず、当然にB銀行が解約手続を行ってくれているものと思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに医療保険の見直しニーズがあることを確認し、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さんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容を説明するとともに、既加入の医療保険については当行が代わりに解約をすることはできないため、Aさん自身で手続をお願いしたい旨の説明を行っている。
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、2023年1月16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さんは高齢であり、かつB銀行が即日販売していることからすれば、既加入の医療保険を解約する必要があることについて、口頭だけでなく書面を交付するなど、Aさんが解約手続の必要性を十分認識できるように工夫することが望ましか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ため、あっせん成立となった。 ・ 2023年4月17日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	2022年度(あ)第43号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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銀行から購入した外貨建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、確定申告に使える、いつでも解約できる商品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。 ・ その後、確定申告を税理士に代行してもらった中で、本件商品が確定申告に使用できない商品であることがわかった。 ・ 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。 ・ 本件商品の説明時に、家族の状況について質問は受けたものの、同席は求められていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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、リスク資産比率の確認が不十分であった。 ・ 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、元本割れリスク、解約控除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。また、生命保険活用のメリットとして、死亡保険金が非課税扱いになることは説明しているが、確定申告に使えるとは説明していない。 ・ 当行担当者は、Aさんが高齢であるため、本件商品販売時に家族の同席を依頼するために家族状況を確認したところ、同席が困難であることがわかったため、当行役付者の同席により対応した。
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、2023年2月8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、高齢であるAさんの属性を踏まえると、Aさんが本件商品の商品内容を理解できるだけの説明がなされていたか疑問が残ること、家族の同席が困難であることは聴取しているものの、同席を依頼したとまでは認められないこと、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の把握が十分ではな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。

	<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。 ・ 2023年4月13日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第44号
申立ての概要	不十分な説明で乗換購入させられた外貨建生命保険の為替差損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銀行で媒介申込みした外貨建個人年金保険(旧保険)について、B銀行担当者に勧められるがままに解約し、B銀行の媒介で外貨建終身保険に乗換え購入の申込みをしたところ、旧保険の解約時に解約返戻金を円貨換算されたうえで、乗換え購入のための保険料払込みに充てられたため、為替差損を生じたことから、当該損失の補てんを求める。 ・ 私は、旧保険の購入申込みの際に、保有していた外貨預金を外貨のまま保険料支払に充て、当該外貨を当初保有した際の為替レートよりも円安になれば円転したいと考えて旧保険で保有していたが、B銀行担当者から、本件商品を紹介され、旧保険を解約し、乗換え購入するに至ったが、この際、旧保険の解約返戻金を円換算され、この際の為替レートでは為替差損が発生した。 ・ しかし、私にとって、旧保険解約及び本件商品乗換え購入時の為替レートにより為替差損が発生するのであれば、乗換えは行わなかったし、解約返戻金は外貨で受け取って、そのまま本件商品の保険料支払いに充てるつもりだったが、円換算されてしまい、この間の説明をB銀行担当者から受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旧保険の外貨での解約返戻金が当初保険料を上回っている状況から、今のうちに旧保険を解約し、手持ちの外貨預金と一緒に別の商品で運用したいとのAさんの希望を受け、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。 ・ 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、手数料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。 ・ 旧保険の外貨の解約返戻金は、円転されずに、外貨のまま本件商品の保険料の支払いに充てられており、為替差損は生じておらず、Aさんには経済的損失は生じていないと考えている。
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、2023年4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、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	2022年度(あ)第69号
------	---------------

申立ての概要	意向に沿わない米ドル建個人年金保険を購入させられたことにより生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(50歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入させられた米ドル建個人年金保険について、私の意向と異なる商品であり、本件商品の解約または取消を求めるとともに、元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、亡父から相続した米ドルについて、亡父が米ドルを購入した日本円の額まで増やしたいと思っていた。私は外貨預金のままで良いと思っていたが、B銀行担当者から、外貨預金よりも本件商品のほうが金利が良く、また、目標値を設定しておけば、保険期間よりも早く目標の日本円の額に回復する可能性があるかと勧められて購入した。 ・ その後、急激な円安となったので、目標値には達していなかったが解約しようとしたところ、解約控除により元本割れとなることが判明した。 ・ 私は本件商品の中途解約のリスクに関する説明は受けていないし、急激な円安になったのに元本割れとなることに納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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、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、2023年5月16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