

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023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	2021年度(あ)第75号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた個人生命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"> ・ B銀行で購入した個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、本件商品の案内を受けるにあたり、B銀行担当者に対し、いつでも引き出せること及び元本割れしないことを条件とすることを伝えており、B銀行担当者から大丈夫であると言われたことから、本件商品を購入した。 ・ しかし、私が本件商品を解約しようとしたところ、元本割れとなることが分かったため、私は、契約経緯、保障内容、リスク説明などに関してB銀行に説明を求めたが、納得のいく説明は受けられなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者がAさんに本件商品を案内したところ、Aさんが興味をもったため、販売するに至った。 ・ 当行は、Aさんが高齢者であることを踏まえ、当行担当者の訪問に先立ち、当行役席者がAさんに電話で高齢者取引の可否を事前に判定した。また、契約時には家族の同席を依頼したところ、Aさんがこれを断り、当行担当者は、Aさんが証券会社や他行で運用商品を購入する際も一人で行っていることから、家族の同席が得られなくても契約は可能と判断した。 ・ Aさんは、株式への投資経験が豊富であり、複数の銀行で投資信託の取引経験がある。また、本件商品の提案・成約時におけるAさんの発言から、本件商品が生命保険であること及び解約の際は一時払保険料を下回る可能性があることを十分に理解していたことが伺えるため、損失補てんには応じられない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→事情聴取前に申立て取下げ】</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」として受理した後に、Aさんが死亡したことに伴い、Aさんの法定相続人から申立ての取下書が提出されたことから、2023年7月13日付けであっせん手続を終了した。

(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39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により増額した相続税の支払い要求
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"> ・ B銀行で私の祖父Cが相続対策のために外貨建て一時払終身保険を購入し、死亡保険金受取人に私を指定したが、説明が不十分であったためにCの意図に反して、Cの死亡後、法定相続人ではない私は相続税を加算増額して納付することになったことから、その増額分の支払いを求める。 ・ Cは、私の祖母であるCの配偶者Dとともに、B銀行担当者から説明を受けて、私へCの財産を贈与するにあたり節税となる方法として、私を死亡保険金受取人及び生存給付金受取人とした。しかし、実際には、法定相続人でない私を死亡保険金受取人とした場合の私の支払う相続税の加算などについて、私のほかCやDに対する説明はなかった。 ・ Cは、本件商品購入時は、認知症の初期症状を発症しており、B銀行担当者の説明はもっぱらDに対して行われており、Cはほとんど聞いていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんが孫に財産を贈与できる保険商品を希望したことから、孫への生前贈与ができる本件商品を提案した。 ・ 当行担当者は、Cさんへの本件保険の説明に当たって、Dさんに同席してもらい、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。また、Aさんに対し、本件商品の生存給付金受取人に関する意思確認を実施している。 ・ 当行担当者は、保険の税務上の取扱いについては資料を用いて説明している。また、法定相続人でなかったAさんが支払った加算相続税額も損失とは言えないことから、請求には応じられない。
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さんに、Cさんの法定相続人であるDさん及びAさんの母(Cさんの子)を追加申立人とする申立てを受け付けたいうえで、その申立てを「適格性あり」として受理し、2023年6月2日、申立人らと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、本件商品が孫を生存給付の受取人と指定することで相続対策として有効であるとの特徴を有する商品であることを踏まえれば、B銀行担当者は、本件商品の生存給付金等に関して法定相続人以外の者であるAさんを受取人に指定した場合に、相続税の加算に関して、本件保険の契約者であったCさんや申立人らが理解できる程度に適切な説明を行う必要があったと考えられるところ、B銀行担当者は相続税が加算される可能性等の説明を適切に行っていたのか疑問が全くないとは言えないこと等を指摘した。 ・ 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。

	<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8月28日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2022年度(あ)第72号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた外貨建て終身保険により発生し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銀行で購入した外貨建て終身保険について、B銀行担当者の誤った説明に基づき解約したことにより発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で本件商品を保有していたところ、B銀行担当者から、為替相場が円安になっており、解約しても利益が出ると説明をされたので、本件商品を解約して、本件商品と同種の金融商品で利率の良いものを購入しようとしたところ、B銀行担当者から乗換販売となってしまったので、預金で購入するよういわれ、やむなく預金を原資に同種の金融商品を購入した。 ・ 私は、同種の金融商品を2つも保有したくはなかったため、B銀行担当者から教えてもらった解約返戻金の金額が為替相場の影響のみを受けるといった誤った情報をもとに本件商品を解約したところ、元本割れとなってしまった。 ・ 私は、本件商品を購入した際、中途解約をすると損失が発生する可能性があるとの説明を受け理解していたが、B銀行担当者から解約返戻金に係る十分な説明を受けたことはなく、解約しても利益が出ると言われたことから、本件商品を解約したほうが良いと思うに至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが当行で保有している金融商品のアフターフォローを行った際に、本件商品の解約に関する説明において、解約返戻金の金額が為替相場の影響のみを受けるといった誤解をAさんに与えてしまった。 ・ 当行担当者は、Aさんに本件商品の解約手続のための用紙を渡した際に、為替相場は変動するものなので、本件商品を解約する場合は当行担当者か引受保険会社に問い合わせるよう伝えていた。
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6月12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さんに誤った説明をしたことについて金融の専門家として適切ではな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ことから、あっせん成立となった。 ・ 2023年8月28日付けで和解契約書を締結した。

以上