

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	23 年度(あ)第 509 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(70 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。 ・私は定期預金を自動継続していたところ、B銀行担当者が自宅を訪れて強く勧誘してきたため、定期預金を原資に本件商品の購入に至った。 ・B銀行担当者からは、本件商品は定期預金のようなものであって、元本が保証されているとの説明を受けた。据置期間満了前に中途解約する場合には元本割れのリスクがあると聞いていれば、本件商品は購入していない。 ・説明を受けるに当たっては、家族の同席を求められたこともないし、B銀行担当者の上司が同席したこともない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんには投資信託の経験があるものの、リスクのある投資信託の購入は希望していないこと及び原資が余裕資金であることを確認した上で、投資信託よりリスクの小さい商品として本件商品を提案した。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品が保険であること、据置期間満了前に中途解約する場合には元本割れのリスクがあることを説明した。 ・当行担当者は、Aさんに家族の同席を求めたが断られたため、上司をAさんの自宅に呼び、再度、上司からAさんに対して本件商品の商品性や元本割れリスクを説明した。 ・申込書類のAさんが記入すべき項目の一部を当行担当者が記入した。Aさんの意向を確認しながらの記入ではあったが、不適切であった。
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 24 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、B銀行に対し、元本保証のある金融商品を希望していたAさんに元本割れリスクのある本件商品を販売するに当たっては、Aさんの意向や本件商品の理解度をより丁寧に確認すべきであったこと、及び申込書類の一部をB銀行担当者が記入したことは不適切であること等を指摘した。

(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 24 年6月 12 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第531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(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。 ・B銀行担当者から本件商品を提案され、年金原資が保証されるとの説明を受けたため、相続税対策として本件商品を購入した。 ・本件商品の提案と同時期、他行からも年金原資保証の変額個人年金保険を提案されていたため、本件商品も年金原資保証であると考えていた。 ・本件商品の説明資料は、メリットのみを強調し、デメリット等が明確になっていないため、その点に関しても問題があると感じている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから資産運用相談を受け、投資経験が豊富であったAさんに対し、運用商品として本件商品の提案を行った。 ・当行担当者は説明資料を用い、本件商品の元本割れリスク等について説明を行っている。 ・当時、当行では本件商品を元本割れリスクのある運用商品として勧奨していたことから、年金原資保証がないことは十分説明しているはずであるが、説明内容の詳細な記録は残っていない。 ・保険会社に説明資料の内容について確認したところ、当時の生命保険協会のガイドラインに沿って作成したものであり、同社から記載内容に特段問題はなかったとの回答を得ている。
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 24 年2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、本来、本件商品は保険商品であることを前提として説明等を行うべきであり、B銀行が本件商品を運用商品としてAさんに説明を行ったことについて問題がなかったとはいえないこと、本件商品の販売に当たり、具体的な説明内容を示す客観的な記録が残っておらず、説明を尽くしたというには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 24 年4月 24 日付けで和解契約書を締結した。
--	-------------------------------

事案番号	23 年度(あ)第 545 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。 ・B銀行担当者から定期預金満期手続のため来店するよう依頼があり、妻とともに訪問したところ、本件商品の勧誘を受けた。 ・本件商品以前にリスク商品を購入した経験はない。アンケートに記載された投資経験は妻の経験であり、B銀行担当者が記載したものである。また、本件商品の購入原資が余裕資金とされているが、「今すぐに必要としていない」との問いに答えただけであって、10 年間使う予定がないという意味ではなかった。 ・本件商品を 10 年以内に解約する場合の元本割れリスクについて、B銀行担当者から説明を受けていない。 ・クーリングオフを申し出たが、結果的に解約できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当初Aさんは定期預金を希望していたが、金利面でAさんの希望に応えられないことを伝えたところ、何か良い商品はないかと商品提案依頼があった。 ・当行担当者は、保険商品と断った上で、10 年置けるお金であれば紹介できると本件商品を提案したところ、Aさんが興味を持たれた。 ・Aさんから詳細な説明を求められたため、当行担当者は所定の資料を用いて、数時間にわたり本件商品の説明を行った後、Aさんの希望により当日中に契約に至った。 ・契約の翌日にAさんが来店し、当行担当者に対してクーリングオフの申出を行った。当行担当者は、たまたま代理店指導のために来店していた本件商品の引受保険会社の担当者が当該営業店を出た直後であったため、呼び戻して、Aさんに商品説明をしてもらった。Aさんは当該保険会社の担当者に対してはクーリングオフの申出は行わなかった。
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 24 年4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、投資経験や余裕資金に関する認識がAさんとの間で共有されておらず、慎重にプロファイリングが行われたか疑問が残ること、また、クーリングオフの申出を受けた以上、販売担当者以外の者が改めて意思確認を行う等、より丁寧な対応を行う必要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。

	<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。 ・平成 24 年 6 月 21 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	23 年度(あ)第 631 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(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した変額個人年金保険の元本割れ相当額の補てんを求める。 ・私は、B銀行に預けていた定期預金が満期を迎えたことを受け、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、当日中に購入に至った。 ・私は、B銀行が主張するような金融資産を保有していない。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。販売用資料により説明を受けていたとしても、本件商品のような複雑な商品を理解できるはずがない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが国債の償還金の運用相談のために当行を来店した際に、当行担当者がAさんから定期預金や国債の金利に不満を持っていること、米国の金利が高いことに興味を持っていることを聴取したことから、本件商品を提案した。 ・Aさんは、リスク商品への投資経験がなかったものの、当時の保有金融資産等を聴取した上で、投資意向や金融資産に占めるリスク商品の割合を勘案して本件商品を提案した。 ・当行担当者は所定の資料を用いて、具体的な為替相場の数値を示しながら、本件商品の元本割れリスクについて丁寧に説明した。
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 24 年 3 月 27 日に、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、高齢で投資経験のないAさんに対してリスク商品を提案する場合は一定の検討期間を設けるべきところ、これを行っていないこと、及びAさんの金融資産に占める本件商品の割合が過大で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 24 年 5 月 25 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 645 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支払要求

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について、販売時の説明のとおり支払うように求める。 ・私は、退職金を受領した後、自宅に来訪したB銀行担当者から10年間の年金受取で元本が償還される商品であるという説明を受け、本件商品を購入した。しかし、後日、それが15年に延長されたことがわかった。 ・説明資料には、運用状況により受取期間が延長される場合がある旨が記載されているというが、非常にわかりにくい記載であり、また、その点についてB銀行から詳細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さんに対し複数回提案を行い、本件商品を販売した。 ・当行担当者が使用した販売用資料の年金受取期間の記載が不明瞭であったこと、及び当行担当者が意向確認に関する書面を代筆したことを認める。
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24年3月26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、販売用資料の年金受取期間に関する記載が不明瞭であること、及びB銀行担当者が意向確認に関する書面を代筆したことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、Aさんが年金受取期間として想定していた10年が経過した時点で、払込保険料とそれまでの受取総額との差額のうち一定額をB銀行が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24年5月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第678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(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銀行担当者が作成した書面によって勧誘を受けたことから、B銀行窓口を訪れて本件商品の購入に至った。 ・私は、B銀行担当者が作成した書面の内容から、本件商品は外貨で運用され、利息が為替変動の影響を受けるものの、元本は円で返還され、かつ元本が保証されるものと理解していた。しかし、実際は、元本が外貨で返還されたため、為替差損を被っている。
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、リスクの高い金融商品は好まないこと、購入原資は余裕資金であることを聴取し、本件商品の勧誘に至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の販売に当たり、当行担当者は所定の販売用資料等でリスク等の説明を行っており、Aさんの理解度や判断力にも問題がないと考えられることから、Aさんは本件商品を理解した上で購入したと判断している。 ・当行担当者が作成し、Aさんに事前に交付した書面は、挨拶文的なものではあるが、行内審査を経ておらず、Aさんの誤解の要因になったことは認める。
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24年3月14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、担当者が作成して行内手続を経ずにAさんに交付した書面の内容がAさんに誤解を与えたことを指摘した。 ・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24年6月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第724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(70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銀行担当者から提案された投資信託を複数回にわたって購入した経験があったが、金融資産に占めるリスク商品の割合が大きくなりすぎないように、B銀行担当者に対して、元本割れリスクのない商品を依頼したところ、本件商品を提案された。 ・B銀行担当者から、本件商品を中途解約した場合には元本割れする可能性があることを説明されたが、満期まで保有した場合でも為替相場によっては元本割れすることについては説明されなかった。 ・B銀行担当者を信用しており、販売用資料を確認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さんから投資信託以外の商品を提案するように依頼されたが、元本割れリスクのない商品を求められてはいない。 ・しかし、複数の投資信託の経験があったAさんが投資信託以外の商品を望んだ理由までは聴取しなかった。 ・当行担当者がAさんに対して提案したのは本件商品のみであった。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品には為替変動リスクがあることを説明した。
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24年4月

	<p>12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"> ・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り、B銀行担当者がAさんの運用意向を十分に確認したかどうかには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。 ・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24年6月29日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	23年度(あ)第776号
申立ての概要	不適切な乗換勧誘によって解約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銀行担当者による不適切な乗換勧誘により解約させられ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、保有していた本件商品の評価損に不満を持っているわけではなかったが、B銀行担当者から、本件商品には継続して費用がかかること、投資信託に乗り換えれば本件商品の評価損を取り戻すことができることを説明された上で、本件商品から本件外投資信託への乗換を勧誘された。 ・私は、投資信託に元本割れのリスクがあることは理解していたが、B銀行担当者の言葉を信じて本件商品を解約して本件外投資信託を購入した。しかし、本件商品の評価損を取り戻すことはできなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんに対して本件商品の運用状況を説明したところ、Aさんから、本件商品を保有し続けることは本意ではない旨を聴取した。 ・当行担当者は、本件商品の商品内容や解約するデメリットを再度説明した上で、Aさんに対して、解約するかどうかを検討するように依頼したところ、Aさんから解約の意向が示されたもので、当行担当者が解約を勧めたわけではない。 ・Aさんから、本件商品の損失を取り戻すために他の商品を検討したいとの意向が示されたため、当行担当者は本件外投資信託を提案し、Aさんが購入するに至った。
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24年3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、B銀行に対して、本件商品の商品性からすると、解約に至るまでのB銀行担当者の対応はやや性急であり、Aさんに対して、検討時間を十分に設けて、解約の意思を丁寧に確認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。 ・平成 24 年6月8日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	23年度(あ)第796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(70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、投資信託を複数回にわたって購入した経験があったが、金融資産に占めるリスク商品の割合が大きくなりすぎないように、B銀行担当者に対して、元本割れリスクのない商品を希望したところ、本件商品を提案された。 ・B銀行担当者から、本件商品を中途解約した場合には元本割れする可能性があることを説明されたが、満期まで保有した場合でも為替相場によっては元本割れすることについては説明されなかった。 ・B銀行担当者を信用しており、販売用資料を確認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さんから投資信託以外の商品を提案するように依頼されたが、元本割れリスクのない商品を求められてはいない。ただし、複数の投資信託の経験があったAさんが、投資信託以外の商品を望んだ理由を聴取したこともない。 ・当行担当者がAさんに対して提案したのは本件商品だけであった。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品には為替リスクがあることを説明した。
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24年4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、投資信託を複数保有していたAさんが、投資信託以外の商品を希望したことから本件商品の勧誘に至ったことを踏まえると、Aさんの運用意向を十分に確認したかどうかには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。 ・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24年6月29日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第844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

	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、リスク商品を購入した経験がなかったが、B銀行から執拗に勧誘を受け、本件商品を購入させられた。B銀行担当者は私が数回にわたり、契約を断つたにもかかわらず執拗に勧誘してきたものである。 ・本件商品の購入原資は親族へ残すためのものであり、元本割れをする金融商品は希望していなかった。 ・私は、B銀行担当者の説明を理解することができず、本件商品は定期預金のようなものであると思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんには当行の預金を親族に残したいとの意向があることを聴取していたこと、以前から相続・贈与の方法についても相談を受けていたことから、本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品の仕組や元本割れリスクについて説明を行っており、説明方法には問題はなかったと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成24年4月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件商品を継続して保有することとし、本件申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成24年5月14日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第871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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行の窓口を往訪して、元本が保証される商品を希望している旨を伝えたところ、B銀行担当者から「元本割れのリスクは0%である」との説明を受けて、本件商品の購入に至った。 ・B銀行担当者から、販売用資料により説明を受け、運用がマイナスの時点で中途解約すると損失を被ることは理解していたが、据置期間満了まで保有すれば元本が保証されると考えていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから定期預金より高金利で運用したいとの申し出を受けたことから、定額個人年金保険を含め複数の商品を案内したところ、Aさん自身が本件商品を選択した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには、元本割れリスクがないという説明はしていない。 ・当行担当者は、販売用資料等により本件商品のリスク等を説明しており、Aさんは十分に理解した上で購入したと判断している。
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24年5月18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、あっせん成立の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	23年度(あ)第885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。 ・私は、投資信託を購入するためにB銀行店舗を訪れたところ、B銀行担当者から、投資信託で運用する商品であるとして本件商品が提案された。 ・私は、本件商品に元本割れリスクがあることを理解していたが、B銀行担当者から元本割れリスクについて説明されることはなく、あたかも高い利回りが約束されているかのような説明を受けたため、本件商品は元本割れする可能性が低いものと認識し、本件商品の購入に至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、投資信託の購入を目的として当行店舗を訪れたが、Aさんが希望する商品は当行では取り扱っていなかったため、当行担当者はこれに代わる複数の商品を提案した。本件商品は、その中からAさんが選択したものである。 ・当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品の元本割れリスクについて説明した。 ・Aさんには投資経験があり、本件商品の商品性について十分な理解があったものと認識している。
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24年4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、あっせん成立の見込みがないことから、平成24年5月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	23年度(あ)第925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(70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投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、退職金を運用で殖やすことを目的にB銀行に往訪したところ、本件商品の提案を受けた。 ・B銀行担当者からの説明を受け、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、高い利回りでの運用が期待できると言われたため、購入に至った。 ・B銀行から本件商品を販売されたことによって、金融資産に占めるリスク商品の比率が高くなっている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は本件商品について、所定の資料を用いて、元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・Aさんからの聴取等により、Aさんの保有金融資産及び収入等を把握した上で本件商品を販売しており、適合性原則の観点からも問題はないと判断している。
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24年5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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	23年度(あ)第969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。 ・国債が満期を迎えるとの連絡を受けて、B銀行支店を訪れたところ、本件商品を提案された。 ・本件商品の原資は用途の確定していない資金ではあったが、今後の生活で必要な時に使いたいと思っており、普通預金へ預け入れるつもりであった。 ・B銀行担当者から、本件商品はいつでも換金できると言われ、保険商品であることも理解していなかった。
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、国債の満期金の用途が決まっておらず、子どもに残したい資金であることを聴取した。 ・Aさんの意向に沿う複数の商品を提案したところ、Aさんは本件商品に興味を示したことから、当行担当者は、所定の販売用資料を用いて、本件商品の商品性や中途解約時には元本割れリスクがあることを説明した。 ・当行担当者は、相続対策として本件商品を提案しており、いつ解約しても元本

	<p>が保証されるといった誤った説明を行うことは考えられない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんに対して、本件商品の購入について家族と相談するよう提案したが、Aさんがこれを拒否したため、当日中に申込を行った。
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24年6月15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、あっせん成立の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	23年度(あ)第1033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。 ・私は、配偶者がB銀行から借りていた住宅ローンの完済手続のためB銀行窓口を往訪したところ、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から詳細な説明やパンフレットの交付を受けていない。私は、一定期間年金で受け取る必要があることを聞いておらず、据置期間経過後は一括で受け取った場合でも元本が保証される商品と理解していた。 ・申込書の署名押印は自ら行ったが、年金支払期間の選択やチェックはB銀行担当者が行った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、販売用資料、設計書等を用い、本件商品のリスク、商品内容、年金受取期間及び受取方法等について説明し、確認書を読み上げ、Aさんの理解度の確認を行った。 ・Aさんから「長期間安定的に年金収入があることは安心できる」旨の発言があったとの社内記録が残っており、Aさんは元本が保証されるためには、一定期間年金で受け取る必要があることを理解していたと考えている。
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24年6月26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、あっせん成立の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	平成23年度(あ)第1075号
申立ての概要	本人の了解なく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。 ・本件商品は、B銀行担当者が私の配偶者に提案し、私の名義で購入させたものである。 ・配偶者は本件商品について元本割れリスク等の説明を受けておらず、商品内容がわからないまま契約した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんの配偶者から、金銭管理はAさんから一任されていると聴取していたため、Aさんの配偶者に本件商品の提案を行った。 ・当行担当者はAさんの配偶者に対して、本件商品の元本割れリスクを含めた商品内容について、十分な説明を行っている。 ・Aさんからの苦情があった後、本件商品の運用先に係るスイッチングが行われていることからみても、Aさんは本件商品の購入を了承していると判断している。
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24年6月11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、あっせん成立の見込みがないことから、平成24年6月25日付けであっせん手続を打ち切った。

以上