

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	25 年度(あ)第 165 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、投資信託及び定額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"> <li>・B銀行で購入した外貨建て個人年金保険、投資信託及び定額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、過去にリスク商品を購入した経験はなかったが、自宅に来訪したB銀行担当者の勧誘を受け、短期間の間に本件商品を次々と購入させられた。</li> <li>・私は、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の説明を受けたものの、商品内容について十分に理解できなかった。</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さんの投資意向を十分確認した上で、本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんへの聴取及び顧客カードの記載内容から、投資目的、投資経験、保有金融資産及びリスク資産比率等を確認しており、本件商品の販売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さんにこれまで投資経験がないこと及び高齢であることに十分配慮し、役席者を同席させた上で、販売資料等を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について丁寧に説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 26 年 2 月 14 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、高齢で投資経験もないAさんに次々と本件商品を販売したことがAさんの意向に合ったものであったか疑問が残ること、Aさんのリスク資産比率が高率となっていた可能性があることを指摘した。</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>・平成 26 年 6 月 11 日付けで和解契約書を締結した。</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。

事案番号	25年度(あ)第169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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について定期預金よりも有利であり、元本保証の商品であるとの説明を受けたことから、購入するに至った。</li> <li>・しかし、実際には、本件商品の年金の一括受取を選択した場合には元本割れリスクがあり、長期間に亘り年金で受け取らなければ元本保証されないことが判明した。</li> <li>・私は、B銀行担当者からこうした説明は受けていないし、このような商品であれば購入しなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入したことはなかった。</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さんが長期的な資産運用を希望していることを確認し、複数の保険商品を提案したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの意向、投資経験及び保有金融資産等を確認した上で、本件商品の販売に問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき、年金の一括受取を選択した場合には元本割れする可能性があることも含めて本件商品の内容及びリスク等について十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年3月14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、本件商品がAさんの意向に合っていたかどうか、本件商品の内容及びリスク等をAさんが十分に理解できるまでの説明が行われたか疑問があることを指摘した。</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>・平成26年6月16日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第192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に係る損害賠償請求
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"> <li>・私は、B銀行で外貨建て個人年金保険を購入したが、課税方法について説明を受けておらず、十分理解していなかった。</li> <li>・その後、本件商品に想定外の課税がなされ、その結果元本割れが生じてしまったことが判明した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品販売時に、当行担当者は、Aさんに対する本件商品の課税関係についての説明が不十分であったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年3月14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、本件商品の課税関係についての説明が不十分で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さんの損害額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>・平成26年5月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第197号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て生命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、定期預金等の運用相談のためにB銀行を往訪し、リスクが少なく定期預金よりも利率がよいものを希望したところ、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、一定の金額を払い込めば、その後、追加で保険料を支払う必要はないとの説明を受けたため、購入に至ったものの、実際には、追加で保険料を支払う必要があり、B銀行担当者の説明と相違していた。</li> <li>・私は、本件商品の購入原資のほかに運用に充てることのできる金融資産を保有しておらず、追加で保険料を支払う必要があることを知っていたら、本件商品を購入しなかった。</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さんが当行支店に来訪した際に、積立型の商品を希望していることを確認したことから、本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者が、Aさんに対し、一定の金額の保険料を支払えば、それ以降に追加で保険料を支払う必要はないとの説明はしていない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき本件商品の保険料額等を十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと認識している。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b>

手続の結果	<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、平成26年4月14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、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。</li> </ul>
-------	--

事案番号	25年度(あ)第200号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた個人年金保険に係る損害賠償請求
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"> <li>・B銀行で購入した個人年金保険について、当初説明を受けた満期時受取額と実際の満期時受取額の差額をB銀行が支払うことを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から勧誘を受け、本件商品を購入した。</li> <li>・私は、本件商品購入時に、B銀行担当者から本件商品の満期時受取額の説明を受けた。しかし、その後、満期前に、本件商品の満期時受取額について保険会社に照会したところ、当初説明を受けた満期時受取額よりも少ない金額であることが判明し、B銀行担当者の説明と相違していた。</li> <li>・私は、B銀行担当者が誤った説明をしたことに納得がいかない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の契約からかなりの年数が経過しており、かつ、当時の詳細な記録も残存していないことから、Aさんの主張する事柄について、当時の詳細な事実関係を調査・特定することができない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立不受理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たっては、本件商品の契約に関する厳密な事実認定を行うことが必要となるが、こうした事実認定をあっせん委員会でを行うことは困難であるため、業務規程26条1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成26年4月14日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第213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相当額の返還要求
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"> <li>・B銀行で購入した一時払終身保険を無効とし、元本相当額の返還を求める。</li> <li>・私は、定期預金作成のため、B銀行を訪問したところ、B銀行担当者から本件商品について執拗な勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・私は、本件商品購入の数年前から物忘れ等の症状があり、判断能力が十分ではなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けていない。</li> <li>・B銀行は、高齢者ルールを制定しているにもかかわらず、家族の同席もさせず、</li> </ul>

	説明当日に購入させるなど、高齢者ルールを遵守していない。
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さんから資産運用に関する相談を受け、本件商品を含む複数の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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんと複数回面談を行ったが、Aさんの判断能力等に支障が生じていることを窺わせる言動はなかった。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の説明を丁寧に行っており、さらに、役席者がAさんの理解度を確認しているため、Aさんは本件商品の商品性について十分に理解していたものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが高齢であったことから、家族の同席を求めたほか、熟慮期間を置くことを勧めたが、応じてもらえなかった。また、Aさんが当日購入を希望したことから販売手続に応じたが、当行担当者は、上席者が同席の上で、Aさんの理解度等を十分確認しており、販売方法に問題はなかったと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年6月13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、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。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第216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"> <li>・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。</li> <li>・私は、定期預金の解約のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から執拗に本件商品の勧誘を受け、やむを得ず購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、中途解約時に元本割れが生じる可能性がある等の商品内容及び元本割れリスクを理解していなかった。</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、Aさんが子供に財産を遺したいとの意向を有していることを確認した上で、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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者が、Aさんに対し、執拗な勧誘を行った事実はない。</li> <li>・Aさんが高齢であったことから、本件商品の販売に際して、当行担当者が複数名で、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を説明していたこと、即日販売を行わず、熟慮期間も設けていたことから販売方法に問題はなかったと判断している。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年5月29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、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。</li> </ul>
---------------	--

事案番号	25年度(あ)第231号
申立ての概要	誤った説明にもとづき年金の一括支払請求をさせられた変額個人年金保険に係る損害賠償請求
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"> <li>・私は、B銀行担当者から誤った説明を受けて、変額個人年金保険の年金一括支払請求を行ったことにより被った損害を賠償することを求める。</li> <li>・私は、B銀行で購入した本件商品の年金一括支払請求に際し、B銀行担当者から、当該年金の一括受取時には課税されないとの説明を受けた。</li> <li>・そこで、私は、B銀行担当者の説明を信じ、年金一括支払請求をしたところ、当該年金の一括受取時に課税がなされてしまった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の年金一括支払に係る税金の取扱いについて、当行担当者が、Aさんが主張しているような誤った説明をした事実はない。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品に係る税金の取扱いについて説明を行っていること、本件商品の年金一括支払請求書にも税金の取扱いについての説明が記載されていたことから、Aさんは税金の取扱いについて十分理解していたものと認識している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年6月12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、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。</li> </ul>

以上