

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成28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	27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)の申出内容	<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、1年間で定期預金よりも高い利息が付き、元本も戻る商品として本件商品を勧誘されたことから、その説明を信用して購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・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、商品内容や元本割れリスク等について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さんが当行に保有していた定期預金を購入原資として、本件商品を含む運用商品の購入を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・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、投資経験、保有金融資産、購入原資が余裕資金であること等を確認しており、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について所定の資料を用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、本件商品の販売後、Aさんから解約の照会があった際に、本件商品は1年以内に解約することはできない旨の誤った説明を行ってしまった。
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28年3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、B銀行に対して、Aさんに本件商品を購入するだけのニーズがあったか、B銀行において投資経験のないAさんに元本割れリスクを十分に理解させるだけの説明が尽くされたかについて疑問が残ること及びAさんから解約の照会があった際に誤った説明を行うなど一定の業務遂行上の落ち度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さんの損失の一部を負担するというあ

(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。

	<p>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。 ・平成 28 年 5 月 23 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	27 年度(あ)第 46 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(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、自宅に来訪したB銀行担当者から、4年程度で確実に利益が出て、元本保証の商品であるとして、本件商品を勧誘された。私は、B銀行に多額の預金があることから、B銀行担当者が損をしない商品を提案してくれたものと思い、B銀行担当者を信じて購入に至った。 ・しかし、本件商品購入後、損失が生じていたことから、B銀行担当者や保険会社に確認したところ、元本保証は 15 年後であり、4年程度で確実に利益が出るとは言い切れないとの説明を受け、当初説明を受けた商品内容と異なることに気が付いた。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の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さんから預金よりも有利な商品を提案してほしいとの意向を受けたことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産、投資経験、投資意向等について確認し、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、販売用資料を用いて、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分に説明を行っている。本件商品は、運用目標を達成した場合に利益が確保される商品であり、Aさんが主張しているような4年程度で確実に利益が出るという説明は行っていない。
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 28 年 1 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、B銀行に対して、本件商品の内容についてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか、また、本件商品がAさんの投資意向に合致する商品であったか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。

	<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 28 年 4 月 4 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	27 年度(あ)第 59 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クーリング・オフにより被った損害の賠償請求
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一時払終身保険をクーリング・オフした際に発生した損害を賠償することを求める。 ・私は、定期預金を預け入れるためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、本件商品について執拗な勧誘を受け、購入するに至った。 ・その後、私は本件商品についてクーリング・オフを行ったが、保険料が外貨で返還され、当該返還金を円転した結果、為替差損を被った。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容やクーリング・オフについて十分な説明を受けておらず、クーリング・オフを行った場合に為替リスクを負うことについて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さんから定期預金金利への不満等を聴取したため、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、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さんの保有金融資産及び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、本件商品販売時、Aさんに対し、所定の資料を用いて、保険料の入金方法について円貨または外貨のいずれかを選べること、外貨で入金した場合には、クーリング・オフの際に外貨での返還となること及び当該外貨を円転する場合に為替差損が発生する可能性があること等を説明している。
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 28 年 3 月 7 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、本件商品の販売に当たり、Aさんの投資意向をより慎重に確認すべきであったこと及びクーリング・オフの仕組み等について、高齢かつ投資経験のないAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか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。 ・平成 28 年 6 月 6 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第62号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた定期預金の原状回復要求及びそれを原資として購入させられた外貨建て一時払終身保険に係る契約の無効確認
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険に係る契約が無効であることの確認を求め、さらにその購入原資のために中途解約した定期預金を原状回復させた上で、当該定期預金を満期まで保有していた場合の利息相当額と、中途解約時の受取利息の差額分の支払を求める。</p> <p>・私は、B銀行に複数の定期預金があり、その満期更新を行うため、B銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受けた。私は、都度、定期預金の更新手続きのためにB銀行を往訪する手間を省くことにもつながると思い、定期預金を全て中途解約して本件商品を購入するに至った。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。また、定期預金を中途解約することにより、満期まで保有した場合と比べて利息額がどれほど減少するかについても説明がなかった。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから、定期預金の満期金の運用方法の相談を受けた。Aさんからは、家族へ資産を遺したいこと、現在の定期預金の継続手続きが面倒であることの意向が示されたため、本件商品を含む複数の保険商品の提案を行った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんが高齢者であったので、家族への相談を促し、即日販売は行わず、持ち帰り検討することを依頼した。後日、Aさんが配偶者とともに来店し、本件商品の購入を希望したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び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。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスク並びに定期預金の中途解約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。</p> <p>・中途解約した定期預金の中には、満期間際のものも含まれており、この定期預金の解約については、より丁寧に解約の意向を確認すべきであったと考えている。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</p> <p>・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28年3月3日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんが複数の定期預金を全て中途解約してまで本件商品を購入するだけのニーズがあったかについて、より丁寧な意向確認が必要であったこと等を指摘した。</p> <p>・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</p>

	<p>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。 ・平成28年5月16日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	27年度(あ)第63号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた定期預金の原状回復要求及びそれを原資として購入させられた外貨建て一時払終身保険に係る契約の無効確認
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一時払終身保険に係る契約が無効であることの確認を求め、さらにその購入原資のために中途解約した定期預金を原状回復させた上で、当該定期預金を満期まで保有していた場合の利息相当額と、中途解約時の受取利息の差額分の支払を求める。 ・私は、B銀行にある定期預金の満期更新手続を行うため、B銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受けた。私は、B銀行担当者から、早く契約しないと利率が下がると言われたこと、定期預金の使途が定まっておらず、本件商品の利率もよかったことから、定期預金を中途解約して本件商品を購入するに至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。また、定期預金を中途解約することにより、満期まで保有した場合と比べて利息額がどれほど減少するかについても説明がなかった。
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、定期預金の満期金の運用方法の相談を受けた。Aさんからは、家族へ資産を遺したいとの意向が示されたため、本件商品を含む複数の保険商品の提案を行った。 ・当行担当者は、Aさんが高齢者であったので、家族への相談を促し、即日販売は行わず、持ち帰り検討することを依頼した。後日、Aさんが配偶者とともに来店し、本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び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、本件商品の内容及び元本割れリスク並びに定期預金の中途解約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28年3月3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、本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ること、Aさんが定期預金を中途解約してまで本件商品を購入するだけのニーズがあったかについて、より丁寧な意向確認が必要であったこと等を指摘した。

- | | |
|--|---|
| | <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28年5月16日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

以 上