

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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	28年度(あ)第82号
申立ての概要	説明不十分で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(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、中途解約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銀行から購入した本件商品の年金払いを受けていたが、B銀行担当者から、満期まで保有していると損失が生じるが、今解約すれば損失は一定程度に収まる旨の説明を受け、本件商品を中途解約した。 ・ しかし、実際には解約せず年金受取を継続していれば、損失を被ることはなかったことが判明した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件商品を購入したAさんに対して、今後の保有意思を確認するためAさん宅を来訪した。当行担当者はAさんに対して、現在の運用実績を説明のうえ、解約したうえで別の運用もあることを提案したところ、Aさんから解約するとの意思表示があったので、解約に至った。その際には、解約することで元本割れすることを説明し、Aさんの了承を得ている。 ・ しかし、Aさんが高齢であること及び本件商品の契約目的が年金を受け取ることであることを踏まえて、もう少し慎重に対応すべきであったと考えている。
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 29 年5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、本件商品の契約目的が年金受取であることを踏まえると、Aさんに対して時間をかけて中途解約について誤解を与えないようより分かりやすく説明するべきで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 29 年7月 21 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	28年度(あ)第148号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険について、解約時に発生する元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。B銀行担当者に対し、本件商品が元本保証かどうかを確認したところ、元本保証であるとの説明があった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容及び為替リスクについて、十分な説明を受けていれば、本件商品を購入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さんに本件商品を勧誘したところ、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さんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認した上で、本件商品を販売しており、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、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等について十分な説明を行った。その際、Aさんから元本保証について質問があり、外貨建てで元本保証される商品という意味での元本保証であると伝えた。
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29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、B銀行に対して、B銀行の意図する元本保証は外貨建てであることについてAさんに明確に伝えていないことからすれば、本件商品を販売するに当たっての説明が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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29年8月10日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第161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銀行で購入した外貨建て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銀行を往訪した際、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、商品内容や元本割れリスクは理解していなかった。 本件商品に係る説明を受けた際は、気分が悪く正常な判断ができる状態ではなく、B銀行担当者の説明及び書類の内容を十分に理解できなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんが定期預金の金利に不満を示したことから、本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示したため、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 29 年 6 月 13 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、本件商品の販売時におけるAさんの意向の確認が不十分であったこと及びAさんが高齢者であることをふまえ、より慎重な対応をすべきで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 29 年 8 月 28 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第168号
申立ての概要	説明不十分で非課税枠を使えなかった一時払終身保険に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 亡父CがB銀行から購入した一時払終身保険について、Cの孫Dらを死亡保険金受取人としたことによって相続税の非課税枠を利用できず、課税されたことから、課税相当額の支払いを求める。 Cは相続税対策として、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。 契約の際、Dらを死亡保険金受取人としてい旨をB銀行担当者に伝えたが、B銀行はDらでは、非課税枠は使えない旨の説明を行わなかった。その結果、Dらへの死亡保険金に課税されてしまった。説明を受けていれば、Dらを受取人としていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんから相続税対策をしたい旨の意向を受け、本件商品を勧誘したところ、Cさんが購入を希望したため販売するに至った。 当行担当者は孫であるDさんらが法定相続人に該当せず非課税枠を利用で

	きないことを知らなかったため、非課税の対象の有無については説明をしなかったことは認める。
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 29 年6 月9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、Cさんに相続税対策としてのニーズがあることは把握していたのであるから、本件商品の死亡保険金受取人をDさんとすることがCさんのニーズに合致しているかを検証する等、銀行としてより配慮する余地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さんに対し、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 29 年7月 31 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28 年度(あ)第 174 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(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て個人年金保険について、解約によって生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、過去に損をした投資経験があることから、リスクの少ない商品を希望することをB銀行担当者に伝えたところ、本件商品の提案を受け、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していない。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の説明資料も受領していないし、本件商品の内容及び元本割れリスクについて一切説明を受けていない。 ・ 本件商品購入後、私の家族から指摘を受け、本件商品は元本割れリスクがあり、年金支払期間が長すぎることから、私の投資意向に合致しない商品であることに気付いた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の金融機関から、Aさんに対し当行が紹介されたことを受け、当行担当者がAさん宅を往訪し、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さんが毎月一定の金額を受け取る内容の商品を希望していたため年金保険である本件商品を勧誘した。 ・ 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年

	金の受取期間、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 29 年 6 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、本件商品の内容が高齢であるAさんに適合しているものであったかについて疑問が残ること及び保有金融資産額の確認が十分とはいえないことを指摘した。 ・ 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 29 年9月4日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	28年度(あ)第175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に係る損害賠償請求
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、夫名義の定期預金を解約し、私名義で一時払終身保険を購入したところ、税理士から生前贈与にあたり贈与税を課せられると指摘を受けた。B銀行担当者からは贈与税についての説明を一切受けていないのであるから、贈与税相当額の支払いを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続対策の意向がある旨を聴取したことから、本件商品を含め複数の保険商品を案内したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売するに至った。 ・ 税金関係については、法令上銀行ではなく税理士に確認すべき事項と認識している。また、本件については相続税の申告により、Aさんが主張する贈与税は発生しない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 29 年 7 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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入に至る経緯について、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、平成 29 年7月6日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	28年度(あ)第184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元本割れ相当額の損失補てん及び投資一任契約に係る損害賠償の請求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<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の元本割れ相当額及びB銀行と投資一任契約を締結するために解約した債券に生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、自宅において、B銀行担当者から、長時間にわたり本件商品及び本件契約の勧誘を受け、購入・締結するに至った。 ・ 私は、本件商品の購入及び本件契約締結以前に、リスク商品の購入経験はあったが、元本割れリスク等について理解していなかった。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続対策の意向を聴取し、本件商品及び本件契約を提案したところ、Aさんが希望したため、販売・締結するに至った。 ・ 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さんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、本件商品の販売及び本件契約の締結に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、本件商品及び本件契約について、所定の資料を用いて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。
<p>あっせん手続の結果</p>	<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 29 年7 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、Aさんの年齢と理解力を踏まえ、Aさんが本件商品のリスクをより具体的に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及び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必ずしも十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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 29 年9月 29 日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>29年度(あ)第5号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた終身保険の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(40歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した終身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、暦年贈与制度(一定金額までは贈与金額に税金がかからない制度)を利用し、毎年の保険料を支払っていく計画を提案され、本件商品を購入するに至った。 ・ その後、B銀行は母Cに複数の投資信託等を購入させ、当該投資信託等に大きな損失が発生したことから、Cから計画どおりの贈与を受けることができなくなってしまった。保険料が支払えないと本件商品は解約するしかないが、大幅な元本割れが生じてしまう。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者から保険料が支払えなくなった場合のリスクについて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、CさんからAさんへの暦年贈与の計画を聴取し、Aさんに対し本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品を購入する意向を示したため、販売するに至った。 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、保険料が支払えなくなった場合の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。 Cさんへの投資信託の販売はCさんの意向に応じたものであり、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→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 29 年8 月 23 日及び同月 28 日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 Aさんは、Aさん及びCさんの保有金融資産を精査し、本件商品の保険料を継続して支払っていきたいとして、本件申立てを取り下げる旨の意向を示し、Aさんから、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成 29 年8月 28 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	29年度(あ)第8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(90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。 私は、長女、次女への相続対策として、B銀行担当者から本件商品の購入を勧められ、購入するに至った。 私は、本件商品の相続を次女とすることとして遺言を作成していたが、満期時における本件商品の受取方法の選択の際、自分の年齢や満期時の年金原資額からは、年金受取ではなく一括受取方法しか選択できず、次女への相続としては利用できないことが判明した。 B銀行担当者からは、このような商品性、元本割れリスクがあること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さんから相続の相談を受け、Aさんの相続対策として、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さんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産及び投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題がない

	<p>と判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容や元本割れリスク等について十分に説明を行っており、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 29 年8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、Aさんの投資意向の確認が十分であったか疑問が残ること、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及び理解度の確認がし尽くされ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。 ・ 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 29 年9月 22 日付けで和解契約書を締結した。

以上