

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 30 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	29 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(70 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銀行担当者から、本件商品は利率がよい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。 ・ 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、本件商品購入時、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。 ・ 私は、B銀行担当者から、本商品の内容や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さんから資産運用の相談を受け、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 12 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さんの投資経験及び保有金融資産等の確認が不十分であったこと等を指摘した。 ・ 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 30 年4月3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	29年度(あ)第57号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた一時払変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てん及び解約させられた投資信託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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した一時払変額終身保険の元本割れ相当額の補てんおよび本件保険を購入するために解約した投資信託の保有を継続していた場合に得られたはずの利益の補償を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、保有している投資信託を解約して本件保険を購入することを勧められ、保有していた投資信託の解約金を原資に購入するに至った。 ・ 私は、本件保険購入以前に、リスク商品の購入経験はあったが、本件保険の元本割れリスク等について理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件保険の内容や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さんに本件保険を勧誘したところ、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さんからの聴取及び所定の書面等により、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、本件保険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保険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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、投資信託を解約して本件保険を購入することを勧めておらず、Aさん自身の判断で投資信託を解約し、本件保険を購入したものである。
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30年1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、B銀行に対して、本件保険の内容及び元本割れリスクに係る説明や、本件保険がAさんの意向に適合しているかどうかの検討が十分とはいえないこと、また、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の検証が十分に行われていたかどうか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30年4月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第67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に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行の不十分な説明により変額個人年金保険を購入させられ、国債を購入できなかったことにより逸失した利益について、賠償を求める。 ・ 私は、国債の購入を希望していたが、B銀行担当者から、国債よりも利回りが良く元本も保証されていると本件商品を勧誘され、購入するに至った。 ・ 本件商品は、元本割れはしなかったものの、運用利益はまったく出なかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容について十分な説明を受けていない。実績によっては運用利益が出ない場合があること等の説明を受けていれば、本件商品を購入せず国債を購入し、利息を受け取ることができた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、国債や本件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等により、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。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品は国債よりも利回りが良いとの断定的判断を提供した事実はない。
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30年2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、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30年4月6日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第68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銀行担当者から、利率がよい商品であるとの説明を受け、本件商品を

	<p>購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品購入以前に、投資信託で損失を被った経験があったことから、リスク商品を購入する意向はなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や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さんから定期預金金利に不満があることを聴取したことから、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 30 年2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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされたか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 30 年5月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第76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銀行担当者へ期間3年で元本保証の保険商品なら購入してもよいと伝えたところ、本件商品を提案されたことから、購入するに至った。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、私の希望を具体的に伝えていたことから、損失が生じることはないと思っていた。 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	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんに本件商品を含め複数の保険商品を紹介したところ、A

(B銀行)の見解	<p>さんが購入を希望したため、本件商品を販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 30 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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、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 30 年5月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	29年度(あ)第79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(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、元本保証の商品であると勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 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、損失を被った経験から、リスク商品を購入するつもりはなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や元本割れリスク等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、Aさんから資産運用の相談を受け、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 30 年3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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、Aさんが十分に理解できるだけの説明がし尽くされたか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 30 年6月 19 日付けで和解契約書を締結した。
---------------	--

事案番号	29年度(あ)第91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(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銀行担当者から、運用商品の勧誘を受け、本件商品を外貨預金と誤認して購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、保険商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、本件商品が保険であること、また、その商品内容や元本割れリスクについて理解できていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を紹介したところ、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商品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いものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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 30 年4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、AさんとB銀行に対して、B銀行における本件商品の販売方法に問題があったとは認められないこと、本件の争点は双方の認識の相違によるものであるが、相手方が本件商品を外貨預金であるかのごとく販売したとは認められないことを指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、本件商品の契約が有効に成立していることを確認するとともに、B銀行が今後とも法令を遵守し、適切な販売に努めることを表明するというあっせん案を提示した。 ・ その結果、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、平成 30 年6月 29 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

事案番号	29年度(あ)第100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係る契約の無効確認
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る。 ・ 私は、B銀行担当者から、良い利率の商品であると勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託等の購入経験があった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や為替リスクによる元本割れリスクについて説明を受けたが、中途解約時に生じる市場調整価格による元本割れリスクについては説明を受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、また中途解約時の元本割れリスク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→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 30 年5月 10 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、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、平成 30 年5月 25 日付けであっせん手続を打ち切った。

以上