

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成30年度第4四半期）
保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	30年度(あ)第39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)の申立内容	<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銀行担当者から、本件商品は元本保証の商品であると勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験があったが、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 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、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、元本割れリスク等について十分説明を行っており、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>【申立て受理→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10月29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、定期預金解約後のAさんの保有金融資産及びリスク資産の把握が十分であったの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31年1月9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	30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(60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銀行担当者から元本保証の商品であるとして勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ B銀行担当者が把握していたと主張する私の保有金融資産額は、実際とは大きく異なっている。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容や元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けていない。
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、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、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>【申立て受理→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12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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の把握が十分であったとはいえないこと、Aさんに販売した商品がAさんにとって適切な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。 ・ 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31年3月20日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第71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)の申立内容	<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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は元本保証の商品であると勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入し損失を被った経験があることから、リスク商品を購入する意向は一切なかった。 ・ 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さんからの聴取および所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、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、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>【申立て受理→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 31 年1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、本件紛争の主な争点である本件商品購入時の説明内容について、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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第77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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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銀行担当者から投資元本が目標値に到達すれば解約控除がかからないとの説明を受け、本件商品を購入したが、実際は異なっていた。 ・ 私は、本件保険の具体的な商品内容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さんに対して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により、Aさんの投資意向、保有金融資産、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、元本割れリスク及び目標到達時の判定ルール等十分な説明を行っており、説明内容に問題は

	なかったと判断している。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→あっせん打ち切り】 <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 31 年1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、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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第93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。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、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なく、投資に係る知識が乏しかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク、契約時費用等について資料を用いた説明を受けたものの、十分に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、投資経験等を確認し、また、Aさんの親族にAさんが本件商品を購入することについての了承を得ており、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、元本割れリスク、契約時費用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	【申立て受理→あっせん打ち切り】 <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 31 年3月1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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第120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(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銀行担当者から元本保証で一定程度の利益が得られる商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について具体的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、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、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>【申立て受理→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 31 年3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、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、あっせん手続を打ち切った。

以上