

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和元年度(あ)第94号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て定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銀行で購入した外貨建て定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、定期預金の継続手続のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、B銀行を信頼して、勧められるがまま本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク性商品を購入した経験はあったが、外貨建ての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、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、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、2020年2月27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、リスク性資産比率の検証が不十分であったこと、本件商品の商品内容及び元本割れリスク等についてAさんが十分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。

(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。

	・ 2020年6月26日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	令和元年度(あ)第95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(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銀行担当者から案内された金利優遇キャンペーン対象の定期預金を申し込むつもりであったが、本件商品を提案され、定期預金と思い購入した。 ・ B銀行担当者から、パンフレットを用いて本件商品の内容等の説明を受けたかもしれないが、私は定期預金を申し込むものと認識していたため、内容を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さんに本件商品を提案したところ、当日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、中途解約時の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。ただし、本件商品の設計書を販売後に作成・交付したことは配慮が欠けていたと認識している。
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、2020年2月19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さんが本件商品について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さんの意向やニーズの確認が十分であったとはいえないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2020年4月8日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第96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る。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、B銀行担当者に対して、資金を減らさずに息子らに資産を遺したいと相談したところ、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を購入した経験はあったが、B銀行を信頼して購入したものであり、商品内容や元本割れリスクを理解していなかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について説明を受けたかもしれないが、B銀行を信頼しており、理解していないにもかかわらず、理解しているような対応をしてしまった。
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ており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。ただし、Aさんの投資経験等の申告に相違があることに気付かず訂正に及ばなかったことは認める。 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、2020年3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、為替相場によっては元本割れの可能性のある本件商品がAさんの真の意向に合致していたとは言えないこと、リスク性資産比率がやや高率になってい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。 2020年6月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第109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、利益が得られるといった説明だけを受け、本件商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあったが、今回は、リスクのない短期間の金融商品を希望していた。 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。

<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。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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、2020年6月5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