

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020年度第3四半期）
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32号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て積立利率変動型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積立利率変動型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、私の伯母Cから私に対して毎年贈与される資金で、本件商品の保険料を支払えばよいとの説明を受けた。ただし、Cさんが認知症等になることにより贈与を続けることができなくなった場合の取扱いについては説明を受けていない。 ・ 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。 ・ 私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件商品を購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさん及びAさんの母であるDさんから相続対策の相談を受け、Aさんらに本件商品を提案したところ、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、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、Cさんから贈与を受けられなくなった場合の本件商品の取扱いについて説明を行っている。
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、2019年11月8日及び2020年7月6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さんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと、Cさんから贈与を受けられなく

(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>なった場合の説明を行っていないこと等を指摘した。</p> <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。 ・ 2020年10月28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33号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て積立利率変動型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積立利率変動型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、私の伯母Cから私に対して毎年贈与される資金で、本件商品の保険料を支払えばよいとの説明を受けた。ただし、Cさんが認知症等になることにより贈与を続けることができなくなった場合の取扱いについては説明を受けていない。 ・ 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。 ・ 私は、本件商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件商品を購入した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさん及びAさんの母であるDさんから相続対策の相談を受け、Aさんらに本件商品を提案したところ、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、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、Cさんから贈与を受けられなくなった場合の本件商品の取扱いについて説明を行っている。
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、2019年11月8日及び2020年7月6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さんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと、Cさんから贈与を受けられなくなった場合の説明を行ってい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。 ・ 2020年10月28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108号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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、利益が得られるといった説明だけを受け、B銀行を信頼して勧められるままに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し、ほとんど理解していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに資産運用として、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、2020年6月17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、本件商品について保険の説明に用いた資料に例示されている積立利率が実際の積立利率と乖離しているにもかかわらず口答でのみ説明していること、及び本件保険の購入金額が高額であるにもかかわらず説明当日に契約に至っていることについて本件保険の販売がやや性急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10月7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112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等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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額終身保険等の元本割れ相当額の損失の補て

の申立内容	<p>んを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、相続手続のために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さんに対し、本件商品を含む複数の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→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、2020年7月28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、外貨での投資経験がないAさんの意向の確認が十分であったか、またAさんは高額の本件商品を購入したが、Aさんの投資経験が十分あったとは言えないことを踏まえると、適切な対応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、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、2020年10月2日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第115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、元本保証のあ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、本件商品の為替リスク等について十分な説明を受けておらず、円ベースで元本割れすることはないと理解していたが、実際には外貨ベースでの元本保証はあるが、円転換した場合には損失が発生する可能

	性のある商品であった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続資金について資金使途は決まっておらず、将来に向けて資産を増やしたいとのニーズがあったため、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、2020年9月16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さんの投資経験がないことに照らして、本件商品の仕組みを考えると十分な説明が行わ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。 ・ 2020年12月21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「2年後に一定額の儲けができる」と言われ、配偶者とともに、B銀行を信用して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商品を購入した経験はない。 ・ 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"> ・ 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、2020年7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、Aさんが本件商品の元本割れリスクを理解し実感できるまでの説明が十分であったとはいえないこと、配偶者以外の家族の同席を提案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10月12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121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「2年後に一定額の儲けができる」と言われ、配偶者とともに、B銀行を信用して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商品を購入した経験はない。 ・ 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"> ・ 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、2020年7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、Aさんが本件商品の元本割れリスクを理解し実感できるまでの説明が十分であったとはいえないこと、配偶者以外の家族の同席を提案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さんに解決金を支払うというあっせ

	<p>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。 ・ 2020年10月12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152号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、一部解約が可能な商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至ったが、実際は一部解約ができない商品であった。 ・ 私は、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、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。 ・ 当行担当者が本件商品について一部解約ができる商品である旨の説明を行った事実はない。 ・ 当行担当者がAさんのリスク性資産比率の把握を十分に行っていなかったことは認める。
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7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、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さんが保有する金融資産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10月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第13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、家族のために資産を増やす必要があったため、B銀行に資産運用を任せており、これまでB銀行担当者から言われるままに運用商品を購入・解約した。 ・ 私はB銀行担当者に、元本割れリスクのある商品は購入したくないと伝えていたが、「大変いい商品がある。安心なので勧める。何かあったら支店全体でサポートする。」と勧誘を受け、数年後に家族のために必要な資金であったが、B銀行担当者を信用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さんが保有する資金が余裕資金であることを聴取し、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、2020年10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、Aさんが本件商品の特性について十分に理解できるまでの説明ができていなかったこと、Aさんが抱える事情を配慮し、より慎重に資金用途を確認するべき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。 ・ 2020年12月15日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第23号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた円建て変額個人年金保険の運用利回り保証要求
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銀行で購入した円建て変額個人年金保険の運用利回り保証を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、親族同席のもと、運用期間満了時には一定の運用利回りを保証する、運用次第でさらに利回りが上昇する可能性がある旨の説明を受け、本件商品を購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、その後、B銀行の後任担当者から本件商品は運用期間中に一定の運用利回りに達しないと、元金は保証されるものの、運用利回りは保証されない商品であるとの説明を受けた。 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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんの預金を親族であるCさんが管理していることを承知していたため、Cさんに、Aさんの預金について当面使う予定がない旨を確認し、Cさんに運用を提案した。その後、Aさんにも運用の意向を確認したうえで、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だと判断した。 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等について十分な説明を行っているが、一定の運用利回りが保証されているという説明は行っていない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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、2020年9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さんはそれほど豊富な投資経験がないことから、本件商品のようなリスク性商品の勧誘に当たってはできるだけ慎重にかつ丁寧に商品内容の説明を行った方が望ましかったこと、Aさんの保有金融資産の確認も十分でなかった可能性が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、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、2020年12月22日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和2年度(あ)第24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(40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、積立型の本件商品を提案され、B銀行とは私が経営にかかわる会社が融資を受けていたこともあり、付き合いで契約することとした。契約に必要な書類には言われるままに記入・署名した。ただし、当該商品の内容、リスク等について、説明らしい説明はなかった。 私は、B銀行担当者から、契約後2年経過すれば解約して構わないと言われて契約したが、2年後に解約したところ多額の元本割れ損失が発生した。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Aさんが給与振込口座開設手続のため来店した際に、本件

(B銀行)の見解	<p>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。</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、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。 ・ 当行担当者が本件商品について、2年後に解約しても構わない旨の説明を行った事実はない。また、融資は既に実行済みであり、影響を受ける時期ではなかった。
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9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さんに本件商品を販売するに当たり、Aさんのニーズを十分に確認することなく、説明時間も極めて短時間であったこと、融資実行と近接しており希望しない商品の購入に影響した可能性も排除でき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12月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第25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(40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、積立型の本件商品を提案され、B銀行とは私の会社への融資の相談もあったことから、付き合いで契約することとした。その際、契約後2年間は解約しないようにと言われた。 ・ 私は、B銀行担当者から、提案に当たっては、当該商品の内容、リスク等について、ほとんど説明らしい説明は受けなかった。 ・ 契約から2年後に解約したところ、B銀行担当者の当初の説明を上回る損失が発生した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し資産形成の一環として、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

	<p>のと判断した。</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、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。 ・ 当行担当者が本件商品について、2年後に解約しても構わない旨の説明を行った事実はない。また、本件商品の購入時に融資の話はでていなかった。
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、2019年9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、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの意向やニーズまた本件商品内容の理解度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12月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第30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(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、定期預金よりも利率が良い商品との説明を受け、本件商品を購入するに至ったが、為替リスクのある商品であったものの、為替推移の説明がなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前に為替リスクのある商品を購入した経験はなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、クーリング・オフ等の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、所定の書面を用いて本件商品の内容、元本割れリスク、クーリング・オフ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、本件商品の販売時に推移表を用いて為替レートの推移等を説明している。

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、2020年11月17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	令和2年度(あ)第35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(40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、一定期間経過後は元本が保証される商品であると勧誘され、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替リスク等について十分な説明を受けておらず、円ベースで元本割れすることはないと理解していたが、実際には一定期間を経過後、評価損失が発生しており、円転換した場合には元本割れする可能性のある商品であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続資金の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、2020年10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、B銀行に対して、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんのリスク許容度の観点から本件商品の提案の判断基準となる保有金融資産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12月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第36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(40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、一定期間経過後は元本が保証される商品であると勧誘され、本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の為替リスク等について十分な説明を受けておらず、円ベースで元本割れすることはないと理解していたが、実際には一定期間を経過後、評価損失が発生しており、円転換した場合には元本割れする可能性のある商品であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから相続資金の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、2020年10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、B銀行に対して、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんが本件商品を理解できるまでの十分な説明時間を確保していたか疑問が残ること、Aさんの保有金融資産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12月22日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和2年度(あ)第54号
申立ての概要	不適切な説明により購入させられた外貨建て一時払終身保険の契約取消要求
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契約の取消しを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、定期預金への預入れを希望し、手続を行ったため、預金と思い申込みを行ったが、実際は終身保険であった。 ・ 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

	<p>を受けていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品の申込書等に押印はしておらず、B銀行担当者が私の実印を勝手に押印した。
<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、為替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。 Aさんは、当行担当者が申込書等にAさんの実印を勝手に押印したと主張しているが、当行担当者において勝手に押印することはあり得ない。
<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11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、あっせん手続を打ち切った。

以上