

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第55号
申立ての概要	意向に合わない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銀行から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銀行担当者から本件商品を勧められ、10年経過すれば解約しても元本が戻ってくるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の原資が親から相続した資金であることから、お金を減らしたくないと思っており、運用して増やそうとは考えていなかった。 ・ 私は、本件商品の内容や為替リスク等についてB銀行担当者から説明されたかもしれないが、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さんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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方法により、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や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。
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、2022年2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、Aさんは投資経験がなかったことを踏まえると、Aさんの投資意向について、より丁寧に確認すべきではなか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。 ・ 2022年5月25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	2021年度(あ)第56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、相続した資金を定期預金で運用しようと考え、B銀行を訪問し相談したところ、本件商品を提案され、定期預金のような商品だと思い購入した。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 私は、本件商品の購入に当たって、熟慮期間は提案されていない。加えて、本件商品説明時に、B銀行担当者から家族の同席の可否を質問されることはなく、実際に家族は同席していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから定期預金の金利の低さに対する不満が示されたので、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さんが高齢者であることから家族の同席を求め、熟慮期間も設けた上で販売している。
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、2022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、Aさんは高齢者であり投資経験や金融商品に関する知識が乏しく、本件商品の購入を積極的に希望していたとは言えないことを踏まえると、Aさんの顧客特性や投資意向をより慎重に確認すべきであったことに加え、本件商品の元本割れリスクをAさんが具体的に理解し実感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。 ・ 2022年6月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021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外貨建て変額個人年金保険の一時払保険料に係る為替手数料等相当額の補てん要求等
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の内容	<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一時払保険料に係る為替手数料等相当額の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入・解約の経験があったが、全てB銀行担当者から提案されるがまま売買を行っていたものであり、自発的に契約したものではないので、どのような商品を契約していたのか内容を把握していない。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、為替手数料、元本割れリスク等について十分な説明を受けておらず、円貨で元本保証のある商品であると理解していた。 ・ 私は、本件商品について、手数料額込みで私が希望した所定の円貨額の金額で契約したものと考えていた。しかし、後日に改めて契約内容を確認したところ、実際には外貨建ての当該保険料額の円貨換算額は私が希望していた円貨額ベースの契約金額を超過しており、さらに為替手数料も負担させられ、想定していた金額を超えた金額で契約していたことが発覚した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者が、アフターフォローの一環として、Aさんが保有していた保険商品が目標値に到達し、運用益が生じている旨を説明したところ、Aさんから保険商品を解約する旨の意向が示された。その後、Aさんから解約後の運用についての相談を受け、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、本件商品を販売するに至った。 ・ 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。 ・ 当行担当者は、契約金額については電卓を用いて外貨ベースでの為替手数料を含めた総投資額を説明し、Aさんの了承を得た上で契約に至っている。
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、2022年2月25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、本件商品の契約に当たって、外貨建ての一時払保険料額の円貨換算額がAさんの円貨額ベースでの契約希望額を超過し、また、当該金額の他に為替手数料がかかることについて、Aさんが理解できる程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。

- | | |
|--|--|
| | <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。・ 2022年6月6日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|--|

以 上