

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2022年度(あ)第23号
申立ての概要	不適切な説明で購入させられた投資信託及び生命保険の損失補填要求
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"> <li>・ B銀行で購入した投資信託について、商品の内容や説明をよく理解できていないまま、保有していた投資信託からの乗換えにより本件商品の購入を勧められ購入したものの、結果として、乗換前の投資信託の方が本件商品より高額の分配金を毎月受け取っており、私はB銀行担当者の不適切な勧誘により本件商品を購入することとなったことから、乗換前の投資信託により受け取れるはずであった分配金額の支払等を求める。</li> <li>・ 私は、また、B銀行担当者の提案を受けて、商品内容等を理解できない投資信託を複数回購入ないし解約しているが、これにより生じた損失の返還を求める。</li> <li>・ 私は、さらに、商品内容を理解しないまま、契約希望がないにもかかわらず、普通預金の残高や、B銀行担当者に投資信託を解約させられた解約資金によって、保険商品の契約をさせられたことから、解約手続を行った場合に生じる一定損失額の支払を求める。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行は、Aさんの親族が当行行員であったことからその当行行員からAさんの紹介を受けたことを契機に、Aさんに対し投資信託を提案したところ、購入の意思を示されたことから、投資信託の取引を開始した。</li> <li>・ 保険商品については、Aさんが家族の介護をしていることを把握しており、Aさん自身の介護の備えのため、介護保障のある本件商品を提案したところ契約するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、本件各商品の提案に当たって、Aさんの保有金融資産、購入意向等を適切に把握し、商品内容を説明し、Aさんの理解を確認したうえで契約している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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11月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・ 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</li> </ul>

(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。

った。

以上