

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023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75号   |
| 申立ての概要        | 誤った説明で購入させられた外貨建て一時払い終身保険の死亡保険金への課税により支払った税額の補てん要求  |
| 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"> <li>・ 亡母CがB銀行から購入した生命保険について、死亡保険金への課税により支払った税額の補てんを求める。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者から本件商品を勧められたので、私は高齢であったCとともにB銀行を訪問したところ、本件商品は相続税非課税枠を利用でき、保険金受取人は誰でもよいと説明をされたので、Cの孫を指定した。</li> <li>・ Cの死亡後、保険会社に連絡をしたところ、孫は相続税非課税枠の対象外であると言われ、多額の税金を支払うこととなった。</li> <li>・ Cは、B銀行担当者から生命保険の相続税非課税枠について孫が対象でないことを正しく説明されていたれば、死亡保険金受取人を私達兄弟にすることにより相続税非課税枠を利用できた。</li> </ul> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Cさんに本件商品を案内したところ、C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。</li> <li>・ 当行担当者は、本件商品は相続税非課税枠を利用できること、孫も対象であると誤った説明をしたのは事実であり、当行担当者の認識不足が原因であった。</li> <li>・ 当行担当者が本件商品の説明をした際、当行支店長も同席していたが、当行担当者の誤説明に気づかず、同席者としての役割を果たしていなかった。</li> <li>・ 当行担当者がCさん及びAさんに誤った説明をしたのは事実であり、本紛争解決手続での解決を希望する。</li> </ul>   |
| あっせん手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</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、2023年6月9日、同年7月24日及び同年9月8日に、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、B銀行に対して、Cさんが結果的に本件商品の生命保険金受取人として孫を指定したのは、B銀行担当者が相続税非課税枠について</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。

|  |  |
|--|--|
|  | <p>誤った説明をしたためである可能性が高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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 2023年12月25日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |
|--|--|

|               |   |
|---------------|---|
| 事案番号          | 2023年度(あ)第7号  |
| 申立ての概要        | 説明不十分で購入させられた外貨建て保険の払込保険料の返金要求  |
| 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"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て保険の払込保険料の返金を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行から住宅ローンを借入しており、退職金で一部繰上返済をしようと思い、B銀行を訪問したところ、B銀行担当者から本件商品を勧められた。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品の外貨がリーマンショック以降、短期で上昇していることを強調して説明され、また、本件商品は、短期間のうちに目標値に達して契約が終了すると言われたので、B銀行担当者の説明を信用して購入するに至った。</li> <li>・ その後、本件商品の運用状況が記載された書面を確認したところ、元本割れしていることが判明した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容やリスクに関する説明はほとんどされなかった。</li> </ul>                        |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんに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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>  |
| あっせん手続の結果     | <p><b>【申立て受理→和解契約書の締結】</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、2023年10月6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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産や投資経験の把握が十分とは言えないこと、Aさんには本件商品の購入時に住宅ローンの残債が未だ多くあったことから、本件商品をAさんに提案することが適切かどうかを慎重に判断すべきであったこと等を指摘した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 2023年12月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul> |

|      |              |
|------|--------------|
| 事案番号 | 2023年度(あ)第8号 |
|------|--------------|

|               |   |
|---------------|---|
| 申立ての概要        | 説明不十分で購入・解約させられた金銭信託及び外貨建て個人年金保険により生じた損失の補てん要求  |
| 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"> <li>・ B銀行から購入した金銭信託を中途解約したことにより生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・ また、当該中途解約金でB銀行から購入した外貨建て個人年金保険について、B銀行担当者に急かされるままに購入したことにより、低い利率が適用されてしまい、当初の予定通りの期日で本件保険を購入していれば高い利率が適用されていたことから、支払った一時払保険料の差額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件金銭信託満期後の運用として本件保険を勧められ、本件金銭信託満期後に本件保険を購入する意向を伝えていたが、B銀行担当者から、本件金銭信託満期後だと本件保険の積立利率が低くなると言われていたので、本件金銭信託を解約して本件保険を購入した。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から本件金銭信託の中途解約には手数料がかかることの説明は受けておらず、想定していたよりも大きな損失が発生してしまった。</li> <li>・ また、B銀行担当者に本件保険購入後に、本件保険の積立利率が公開されたかどうかをメールで尋ねたが、本件保険のクーリングオフ期間を経過した後に、本件保険の利率が上昇していたことへの回答があった。</li> <li>・ B銀行担当者は、私が本件保険を購入するまでは、本件保険の利率の動向予測について頻繁に連絡をくれる等していたのに、本件保険購入後に利率が上がったにもかかわらず、すぐに連絡してこないのは誠意がない対応と感じた。</li> </ul> |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、本件金銭信託満期後のAさんの投資意向を確認し、本件保険を勧めたところ、Aさんは本件金銭信託満期後に本件保険を購入することを希望した。</li> <li>・ 当行担当者は、本件保険の利率の指標金利が急落したこと等により、本件保険の利率が下がる可能性が増したと感じたことから、念のため情報提供しておこうと思い、Aさんに電話をしたところ、Aさんは来店され、本件金銭信託を解約するとともに本件保険を購入するに至った。</li> <li>・ 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さんの投資意向等を確認しており、本件金銭信託の解約及び本件保険の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんが本件保険を購入後、本件保険の利率が上昇していたことは認識していたものの、Aさんが本件保険の利率が上がったことを知ったら何か当行に相談してくるかもしれないといった考えには至らず、結果的にAさんからのメールでの問い合わせに対する返信が遅れたことは配慮に欠けていたと反省している。</li> </ul>   |
| あっせん          | <b>【申立て受理→和解契約書の締結】</b>   |

|       |  |
|-------|--|
| 手続の結果 | <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、2023年9月26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、B銀行に対して、AさんはB銀行担当者の説明を受けて、当初の予定を変更して本件金銭信託を解約して本件保険を購入した経緯に照らすと、本件保険の利率がどう更改されたかはAさんにとって重要な事項であることはB銀行担当者も認識しえたはずであり、Aさんからのメールでの問い合わせがあった際には、本件保険の利率が更改されたことをB銀行担当者は知っていたことから、Aさんに速やかに連絡するのが望ましかったこと等を指摘した。</li><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li><li>・ 2023年12月11日付けで和解契約書を締結した。</li></ul> |
|-------|--|

以上