

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成24年度第2四半期）

保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	23年度(あ)第744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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・定期預金の満期手続のためにB銀行を往訪したところ、本件商品を提案された。本件商品は利率の良い円定期預金であると考えていた。 ・本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなく、為替相場に関する知識もなかった。 ・私は、本件商品の元本割れリスクについて、B銀行担当者から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さんの娘から、Aさんのために何か良い商品はないかと提案依頼を受けたため、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんから金融資産及び投資経験について聴取し、本件商品の販売には問題がないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性及びリスクを説明したが、為替リスクの説明が不十分であった可能性がある。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年4月23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さんの投資経験の確認、及びAさんがリスクを理解できるだけの説明が十分にな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。 ・平成24年9月24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	23年度(あ)第745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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・定期預金の満期手続のためB銀行を往訪したところ、本件商品を提案された。本件商品は利率の良い円定期預金のようなものと考えていた。 ・本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなく、為替相場に関する知識もなかった。 ・私は、本件商品の元本割れリスクについて、B銀行担当者から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さんの娘から、Aさんのために何か良い商品はないかと提案依頼を受けたため、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、Aさんから金融資産及び投資経験について聴取し、本件商品の販売には問題がないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性及びリスクを説明したが、為替リスクの説明が不十分であった可能性がある。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年4月23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さんの投資経験の確認、及びAさんがリスクを理解できるだけの説明が十分にな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。 ・平成24年9月24日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第843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)の申出内容	<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、貸付信託の満期手続のために自宅に往訪したB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は当時、リスク商品を購入した経験はなかった。配偶者から相続した株式を保有していたものの、株式を自ら売買したことはない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者から、安心して利率の良い商品を案内すると伝えられ、本件商品の勧誘を受けたことは記憶しているが、本件商品の説明内容は記憶していない。
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、貸付信託の満期金は当面使う予定がない資金であり、子供に残したい旨を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・Aさんが署名押印した契約書等によりAさんの保有金融資産及び投資経験を確認しているが、金融資産の内訳は確認していない。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品を丁寧に説明していることから、Aさんは本件商品の商品性を十分に理解していたはずである。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年6月29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さんが本件商品を十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか客観的に確認することができないこと、及びAさんの保有金融資産の確認が不十分であった可能性があることを指摘した。 ・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。 ・平成24年9月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第866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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・定期預金に預け入れるためB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を提案され、購入に至った。 ・本件商品購入以前、私にリスク商品を購入した経験はない。 ・B銀行担当者から販売用資料等を交付されたと思うが、同書面でリスクの説明を受けていない。私から為替相場が変動した場合について質問したところ、B銀行担当者から、「為替相場が変動しても元本は保証される」と伝えられたため、本件商品は元本が保証されると考えていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口に来店したAさんに当行担当者が資産運用の案内を行ったところ、Aさんが本件商品に興味を示した。 ・当行担当者は、Aさんの運用ニーズ、資金性格、保有金融資産及び投資目的等を聴取し、それらをAさんが記載した所定の書面により確認した。 ・当行は、保有金融資産に応じた金融資産におけるリスク商品の占める割合についての基準を設けている。本件商品の販売の結果、当該基準を超過したが、Aさ

	<p>んから購入原資は当面使途のない余裕資金であると伝えられたため、販売に問題はないと判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、販売用資料及び保険設計書等によりリスク等の説明を行い、別途役席者がAさんの理解度を確認した記録が残っている。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年5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、本件保険の販売に当たり、Aさんの金融資産に占めるリスク資産の割合が高いことを指摘した。 ・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。 ・平成24年8月21日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23年度(あ)第1020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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・B銀行担当者の説明では、全額保証であることと運用利率だけが強調され、元本割れリスクがあるとの認識はなかった。 ・B銀行担当者から、販売用資料等により説明を受けたことはない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんとのやりとりの中で、購入原資が投資信託の解約金であって余裕資金であり、長期運用に充てることができることを聴取したことから、本件商品の勧誘に至った。 ・当行担当者は、販売用資料等所定の資料を用いて、本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分に説明した。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した。 ・その後、事情聴取実施前に、Aさんから、本件は他の解決手段で解決したいとして申立取下書が提出されたことから、平成24年7月13日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第1021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及び積立利率金利変動型年金保険の元本相当額を定期預金に預け入れていた場合の利息相当額の支払要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した変額個人年金保険及び積立利率金利変動型年金保険の元本相当額を定期預金に預け入れていた場合の利息相当額の支払いを求める。 ・私が、B銀行担当者と世間話をしていた最中に本件商品の申込書を提示され、説明を一切受けることなく、署名押印させられた。 ・購入原資は定期預金を中途解約させられたものであり、定期預金を解約しなければ得られた利息相当額の支払いを求める。ただし、本件商品を現時点で中途解約すると損失が発生するので、解約はしない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから家族に資産を残したいとの意向が示されたことから、Aさんのニーズに合致するものとして変額個人年金保険を提案し、販売した。その後、Aさんから追加購入の希望があったが、当行担当者は、Aさん自身にも年金を残した方がいいのではないかと提案し、積立利率金利変動型年金保険を販売した。 ・当行担当者は、当行役席者同席の上で、所定の資料を用いて本件商品の商品性及びリスクについて、複数回説明を行うとともに、十分な検討期間を置いて販売した。また、Aさんの家族にも、商品説明時の同席または別途面談により、意向確認を行った。 ・Aさんは、本件商品購入前に投資信託を購入した経験があるほか、本件商品購入後にも投資信託等を購入しており、理解力に問題はなかった。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年7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、あっせん成立の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	24年度(あ)第19号
申立ての概要	説明不十分で解約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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入し、説明不十分により解約させられ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、B銀行担当者から本件商品の運用状況の報告を受けた際に、年金受取期間について誤った説明を受け、当該期間が長期に過ぎると感じたため、本件商品の解約を希望する旨をB銀行担当者に相談した。 ・その際、B銀行担当者は、本件商品には運用期間満了まで待てば受取金額に

	保証があることの説明を行わなかった。 ・私は、B銀行担当者から適切な説明を受けていれば、本件商品を解約しなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の販売時・解約時のいずれにおいても、年金受取期間及び中途解約時の不利益について十分に説明を行っていることから、問題はないものと判断している。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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、平成24年7月30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、あっせん成立の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	24年度(あ)第41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(60歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<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。 ・当時、私は夫を亡くしたばかりで精神的に不安定な状態だったにもかかわらず、B銀行担当者にリスク商品の執拗な勧誘を受けた。 ・B銀行担当者から、本件商品は、「3年経過すれば元金が戻る」と説明されたため、勧誘がなくなるならば購入してもよいと考え、購入に至った。 ・B銀行担当者から、「3年経過すれば元金が戻る」と説明されたほかは、何を説明されたか覚えておらず、購入した商品が保険であるとは思わなかった。 ・B銀行を往訪した際に事務対応に不手際があり、その後の対応を含め不信感を覚えた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、本件商品の勧誘を行った。Aさんから勧誘を控えて欲しいという申し出はなく、精神的なトラブルを抱えている様子も見受けられなかった。 ・当行担当者は、本件商品について、「3年経過すれば元金が戻る」と説明したことはない。 ・当行担当者は、本件商品の商品性及びリスクについて説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 ・Aさんが主張している、当行の事務対応上の不手際については、当行管理職がAさんに対して謝罪している。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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、平成24年7月20日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	--

事案番号	24年度(あ)第61号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び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)の申出内容	<p>・B銀行で購入した投資信託及び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。</p> <p>・本件商品は、B銀行担当者から勧められるままに購入したものであるため、商品内容等はほとんど理解していなかった。</p> <p>・B銀行担当者から、本件保険について、増額すれば必ず投資額より多くの金額が戻ってくるという説明を受けた。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、本件商品について、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた商品内容の説明を行っている。</p> <p>・当行担当者は、Aさんから、Aさんの娘に資産を遺したいというニーズを聴取したことから、本件保険を提案している。</p> <p>・当行担当者は、本件保険を増額すれば必ず投資額より多くの金額が戻ってくるといった説明は行っていない。</p> <p>・Aさんが購入した投資信託の中には、Aさんの意向により、運用の途中で分配金の受取方法を変更したのものもあるため、Aさんは本件投資信託の商品性を理解していたと判断している。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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、平成24年8月24日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>

事案番号	24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)の申出内容	<p>・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。</p> <p>・B銀行担当者に安全な商品を希望している旨を伝えたところ、本件商品を提案され、購入に至った。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の申込書は私が署名押印したが、運用期間等はB銀行担当者に言われるがまま記入した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の資料を用いて本件商品の商品性について十分に説明を行っている。 ・本件商品は、運用期間満了後には一括受取の場合であっても払込保険料と同額が保証される商品であり、現時点でAさんに損害は発生していない。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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、平成24年8月24日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、あっせん委員会は、Aさんから、本件商品に損害が発生しておらず、運用期間満了後には元本が保証される商品であることを理解したため、申立てを取り下げる旨の申出を受け、Aさんから申立取下書の提出を受けたことから、平成24年8月24日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第206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)の申出内容	<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。 ・定期預金の満期手続のため自宅に来訪したB銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、B銀行担当者を信頼して、本件商品を購入した。 ・私は、本件商品購入前に国債及び株式を購入した経験があるものの、売買益を目的としたものではなかった。 ・私は、本件商品について、販売用資料を用いた説明は受けていない。年金保険であることは理解していたが、期間が長い方が有利、いつでも解約できる、元本は保証されると口頭で説明を受けたため、定期預金よりも有利な預金のようなものと認識していた。 ・本件商品の説明時に娘が同席した事実はない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、定期預金の満期手続のためにAさん宅を往訪した際、Aさんの金融資産、投資経験、子供への資産承継の希望等を確認の上、本件商品の勧誘を行った。 ・本件商品販売時、当行担当者は、Aさんの配偶者のほか、Aさん夫妻が高齢であったことから、Aさんの息女及び当行役席者の同席の上で、所定の資料を用いて本件商品の商品性及びリスクについて説明を行い、Aさんからは商品内容について理解をした旨の発言があった。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年9月

	<p>24日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</p>
--	--

事案番号	24年度(あ)第207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)の申出内容	<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。 ・定期預金の満期手続のため自宅に来訪したB銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、B銀行担当者を信頼して、本件商品を購入することとした。 ・私は、本件商品について、販売用資料を用いた説明は受けていない。年金保険であることは理解していたが、期間が長い方が有利、いつでも解約できる、元本は保証されると口頭で説明を受けたため、定期預金よりも有利な預金のようなものと認識していた。 ・本件商品の説明時に娘が同席した事実はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、定期預金の満期手続のためにAさん宅を往訪した際、Aさんの金融資産、投資経験、子供への資産承継の希望等を確認の上、本件商品の勧誘を行った。 ・本件商品販売時、当行担当者は、Aさんの配偶者のほか、Aさん夫妻が高齢であったことから、Aさんの息女及び当行役席者の同席の上で、所定の資料を用いて本件商品の商品性及びリスクについて説明を行い、Aさんからはリスクがあることは理解した旨の発言があった。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年9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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の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	24年度(あ)第252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(50歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<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。 ・B銀行に預入していた外貨預金の解約手続のために来訪したB銀行担当者か

	<p>ら、本件商品の勧誘を受けて、購入に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者から、「運用期間終了時には少なくとも元本は戻ってくる」との説明を受けたため、運用期間終了後に元本を一括で受け取ることができると考えていたが、実際には年金で受け取らないと元本保証がないものであった。 ・私は、B銀行担当者から、金融資産及び投資経験等の質問を受けておらず、顧客カードの保有金融資産等を示す欄への記入も行っていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから資産を運用したい旨の申し出を受けたため、複数の商品を説明したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品の販売に先立ち、Aさんの保有金融資産額及びリスク商品の購入経験について確認を行っている。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品が元本保証される条件について理解していたと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→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、平成24年9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、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以上