

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成24年度第4四半期）

保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24年度(あ)第75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。 ・私は、親から相続した預金を定期預金に預け入れる目的でB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から、「定期預金よりも金利が高い」との説明を受け、本件商品の購入に至った。 ・B銀行担当者から、本件商品について、販売用資料で説明を受けたが、本件商品内容及びリスクを理解することができなかった。私は、据置期間満了後であれば元本が保証される商品であると説明を受けたと記憶している。 ・私は、相続した預金以外に金融資産をほとんど保有していなかった。B銀行担当者から保有金融資産額についての質問を受けていない。 ・私は、本件商品を購入する以前に、リスク商品を購入した経験はなく、また相続した預金を殖やしたいという考えもなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに相続した預金の運用方法について確認したところ、長期間運用が可能で、将来、子供に遺したい旨の意向を受けたため、最低保証がある本件商品が適合していると判断し、提案に至った。 ・本件商品の販売に先立ち、当行担当者が、Aさんの保有金融資産額、投資経験及び資金用途等を聴取した記録が残っている。ただし、金融資産の内訳は確認していない。 ・当行担当者は、複数回、所定の資料により、本件商品内容及び元本割れリスク等の説明を行った記録が残っており、販売方法に問題はなかった。 |
| 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7月17日及び同年10月15日の両日、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、適合性の判断の前提となる情報の把握が不十分であった可能性があること、投資経験のないAさんに本件商品を理解させるまでの説明を尽くしたというには疑問が残ることを指摘した。 |

(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。

| | |
|--|---|
| | <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。 ・平成 25 年1月 11 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24年度(あ)第76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(40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、親から相続した預金を定期預金に預け入れる目的でB銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から、「定期預金よりも金利が高い」との説明を受け、本件商品の購入に至った。 ・B銀行担当者から、本件商品について、販売用資料で説明を受けたが、本件商品の内容及びリスクを理解することができなかった。私は、据置期間満了後であれば元本が保証される商品であると説明を受けたと記憶している。 ・私は、相続した預金以外に金融資産をほとんど保有していなかった。B銀行担当者から保有金融資産額についての質問を受けていない。 ・私は本件商品を購入する以前に、リスク商品を購入した経験はなく、また相続した預金を殖やしたいという考えもなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに相続した預金の運用方法について確認したところ、長期間運用が可能で、将来、子供に遺したい旨の意向を受けたため、最低保証がある本件商品が適合していると判断し、提案に至った。 ・本件商品の販売に先立ち、当行担当者が、Aさんの保有金融資産額、投資経験及び資金使途等を聴取した記録が残っている。ただし、金融資産の内訳は確認していない。 ・当行担当者は、複数回、所定の資料により、本件商品の内容及び元本割れリスク等の説明を行った記録が残っており、販売方法に問題はなかった。 |
| 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7月 17 日及び同年 10 月 15 日の両日、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、適合性の判断の前提となる情報の把握が不十分であった可能性があること、投資経験のないAさんに本件商品を理解させるまでの説明を尽くしたというには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 25 年1月 11 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|-------------------------------|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 86 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る。 ・私は、B銀行担当者に資金運用を相談したところ、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、積立期間が経過すれば一括で受け取っても元本が保証されると説明を受けた。積立期間が経過しても損失が出ており、B銀行担当者から受けた説明と商品内容が異なっていることに納得がいかない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから余裕資金の運用について相談を受けたことから、Aさんの投資意向を確認した上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスク等について十分な時間をかけ説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、積立期間が経過すれば、一括で受け取ったとしても元本が保証されるとの説明は行っていない。 |
| 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さんからあっせん手続を継続することが困難であるとして、申立取下書が提出されたことから、平成 25 年2月 25 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 87 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。 ・私はB銀行担当者に資金運用を相談したところ、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から、据置期間が経過すれば一括で受け取っても元本が保証されると説明を受けた。据置期間が経過しても損失が出ており、B銀行担当 |

| | |
|-------------------|---|
| | 者から受けた説明と商品内容が異なっていることに納得がいかない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから余裕資金の運用について相談を受けたことから、Aさんの投資意向を確認した上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスク等について十分な時間をかけ説明を行っていることから、説明方法に問題はなかったと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、積立期間が経過すれば、一括で受け取ったとしても元本が保証されるとの説明は行っていない。 |
| 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さんからあっせん手続を継続することが困難であるとして、申立取下書が提出されたことから、平成 25 年2月 25 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 24年度(あ)第292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。 ・私は定期預金の満期手続のため、B銀行窓口を往訪したところ、B銀行担当者から外貨預金の執拗な勧誘を受け、預入に至った。私は外貨預金の内容を理解していなかったため、後日B銀行に解約を申し出たところ、その解約金を原資として本件商品を購入するよう勧められ、購入に至った。 ・私は、上記の外貨預金の預入以前にリスク商品を購入した経験はなく、投資に関する知識など持ち合わせていなかった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容及びリスクについて詳細な説明を受けておらず、元本割れするドル建ての商品であることは理解していなかった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品を満期まで保有していればよいと伝えられたため、満期になれば元利金が返還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"> ・当行担当者は、Aさんが定期預金の満期手続で来店した際、Aさんから当該満期金に当面使途がないことを聴取したため、外貨預金を勧誘し、販売に至った。 ・その後、当行担当者はAさんに、外貨預金が元本割れしたことを報告したところ、Aさんからその元本割れ相当分を取り戻したいとの申し出を受けたため、外貨のまま購入できる本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・本件商品の販売に先立ち、当行担当者はAさんが記入した書面により保有金融資産、投資経験及び知識を確認し、また、Aさんから、親族に資産を遺したい旨を聴取したことから、本件商品はAさんのニーズに合致したものと判断してい |

| | |
|---------------|--|
| | <p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスク等の説明を行っており、説明方法に問題はなかった。 |
| 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 11 月 19 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、本件商品が投資経験及び投資に係る知識の乏しいAさんの意向に適合する商品であったか疑問が残ること、またAさんが本件商品の商品性を十分に理解できるまでの説明が尽くされたかどう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 25 年3月1日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24年度(あ)第300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(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、配偶者がB銀行への融資申込を検討していた際、B銀行担当者から他の金融機関から預金を移すように依頼され、断りきれずに満期直前の預金を中途解約して現金をB銀行支店に持参した。そこで本件商品の勧誘を受け、断りきれず購入した。 ・私は、本件商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・私は、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していない。 ・本件商品の説明を受けた際、私が元本割れリスクは避けたいと伝えたところ、B銀行担当者から目減りすることはないと説明を受けた。なお、説明時に私の配偶者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"> ・当行担当者がAさんに対して他の金融機関から預金を移すように依頼したのは事実であるが、本件商品の購入を配偶者に対する融資の条件とはしていない。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額を確認したが、結果的には配偶者との合算の金額であった可能性がある。 ・当行担当者は、Aさんの配偶者同席のもと、所定の販売用資料を用いて本件商品の内容及びリスク等を複数回説明した。 |
| 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 11 |

| | |
|--|--|
| | <p>月 14 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんが本件商品の勧誘を断りづらい状況にあった可能性があること、及び投資経験のないAさんに本件商品を勧誘するに当たって前提となる情報及びAさんの意向の確認が十分に行わ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 25 年2月8日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|--|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24年度(あ)第337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る。 ・私から、定期預金の満期手続のため自宅に来院したB銀行担当者に資産運用の相談をしたところ、本件商品を勧誘され、その日のうちに購入に至った。 ・B銀行は、私の保有金融資産額を誤認しており、実際にはB銀行が主張する金額の半額程度しか保有していなかった。 ・私は、本件商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験はなく、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。 ・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から本件商品は据置期間後一括で受け取った場合でも元本保証される商品であると言われただけで、販売用資料等にもとづき詳細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"> ・当行担当者がAさん宅を往訪した際、Aさんから保有資産を息子に遺したいとの希望を受けたため、複数の変額個人年金保険の勧誘を行ったところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額についてAさんが記入した書面及び聴取にもとづき確認したが、具体的な内訳は確認していない。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品の内容及びリスク等について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 11 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、高齢者で投資経験のないAさんに本件商品を販売するに当たっては、丁寧な説明と理解度の確認を行うべきであったところ、熟慮期間を設けることなく、勧誘した当日に本件商品の販売に至っていること |

| | |
|--|---|
| | <p>に鑑みると、これらを十分に尽くしたとはいえ、一連の手續として拙速であった可能性があることを指摘した。</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。 ・平成 25 年 2 月 27 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 352 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投資信託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及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者の説明により、本件商品は、運用期間中は価格変動があり、損失が生じる可能性があるものの、償還の際には元本が保証されるものと理解して、購入に至った。 ・私は、国債を一度購入したことはあるものの、B銀行で購入した本件商品以外にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品の申込書等の署名及び押印は私のものであるが、内容をよく読んでおらず、購入時の状況もよく覚えていない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから保有資産に係る運用相談があり、そこで定期預金金利に係る不満を聴取したため、国債とともに本件商品を説明したところ、Aさんが本件商品を選択した。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び本件商品の購入原資が余裕資金であること等を確認している。 ・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元本割れリスク等を説明し、どのようなときに元本割れが生じるかについても示しているため、説明方法に問題はなかったと判断している。 |
| 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 12 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、Aさんの保有金融資産額及び収入を勘案すると、本件商品の販売によりAさんの金融資産に占めるリスク資産の割合が高くなっている可能性があること、及び本件商品の元本割れリスクにつき、Aさんが十分に理解できるまでの適切な説明がなされたかどう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、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 25 年 2 月 22 日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---------------------------------|

| | |
|----------------|---|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 373 号 |
| 紛争の概要 | 説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の損失補てん要求 |
| 相手方の属性 | 個人(60 歳台) |
| 相手方顧客(Aさん)の見解 | <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、定期預金を継続する予定であったところ、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私が本件商品を購入した理由は、企業年金が減額になる時期に本件商品の据置期間が満了することから、一括で受け取り、生活資金として使用することができるというものだった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について、据置期間経過後に一括で受け取った場合であっても元本保証との説明を受けたが、実際には年金形式で受け取らないと元本割れの可能性があるものだった。 |
| 申立銀行(B銀行)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の販売担当者とは別の担当者が本件商品の再説明を行ったところ、Aさんが本件商品の商品性を誤解していることが判明した。 ・当行は、本件商品の据置期間満了後であっても、一括受取の場合は元本割れの可能性があることについて、Aさんに十分に説明できていなかった可能性があることを認める。 ・当行担当者は、本件商品の販売時に私製文書を使用しており、行内手続違反があった。 ・当行は、本件商品による損失の一部を負担する用意があるが、Aさんにあっせん申立ての意思がないことから、当行が申立てを行うに至った。 |
| 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、B銀行の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 24 年 11 月 7 日、B銀行とAさん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、本件商品の商品性について十分に説明していなかった可能性があること、及び私製文書による勧誘は不適切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、B銀行とAさんの双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・平成 25 年 1 月 8 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|--------|------------------------------------|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 417 号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた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(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。 ・B銀行担当者が私の勤務先を訪れ、本件商品の勧誘を執拗に受け、やむを得ず購入に至った。 ・私は、B銀行担当者から形式的な説明は受けたものの、元本割れリスクの説明は十分に受けておらず、本件商品のリスクについて理解していなかった。また、B銀行担当者からは、「絶対損することはない」と説明された。 ・私は、購入数日後に、本件商品に元本割れリスクがあることを認識し、解約を申し入れたところ、B銀行担当者が解約手続を先延ばしにしたため、損失を被った。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに投資経験があること、及び会社の要職に就いており判断力等に問題はないと考えていたこと等から、Aさんのリスク商品に係る知識及び経験は十分であると判断し、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産及び本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した上で、所定の資料にもとづき説明を行っていることから、Aさんは商品内容及びリスク等を理解しているものと判断している。 ・当行担当者は、Aさんの主張するような執拗な勧誘及び断定的判断の提供は行っていない。 ・当行担当者は、Aさんの解約手続を先延ばしにした事実はなく、適切に対応している。 |
| 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、私的事情によりあっせん手続を継続する意思がなくなったことを理由に申立取下書が提出されたことから、平成 25 年 3 月 28 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 24年度(あ)第429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。 ・私は、B銀行担当者から、短期間で利益が得られ、かつ10年経過すれば元本保証されるとして本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・私は、株式及び投資信託に投資しているが、変額個人年金保険の購入は本件商品が初めてであった。私は、本件商品を、株式及び投資信託と同様に、値上 |

| | |
|---------------|---|
| | <p>がり時に売却するために購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者の説明は不十分であり、私は年金受取総額保証の条件となる年金支払期間は購入時から起算されるものと理解していたが、実際には据置期間満了時から起算されるものであった。 ・B銀行担当者の異動後はアフターフォローがなくなり、その点も不満である。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから預金金利への不満を聴取したため、複数のリスク商品を案内した上で、本件商品の販売に至った。なお、当行担当者は、Aさんに本件商品が長期的な運用を前提とした商品である旨を伝えている。 ・当行担当者は、販売用資料にもとづき本件商品の内容について十分説明しており、Aさんは不明点を何度も質問していること、投資経験が豊富であることから、本件商品の内容を理解していたはずである。 ・本件商品販売後、当行担当者はAさんから本件商品の年金受取について照会を受け、年金受取総額保証について改めて詳細に説明したが、その時点では苦情の申し出はなかった。 ・当行は、当行担当者の異動後にアフターフォローが不十分になってしまったことは認める。 |
| 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 11 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さんの投資性向を勘案すると、投資目的の確認が不十分であった可能性があること、年金受取総額についてAさんが十分理解できるだけの丁寧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。 ・平成 25 年 2 月 18 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 24年度(あ)第456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。 ・私は、定期預金の満期手続のために来訪したB銀行担当者から、本件商品を勧誘され、絶対に儲かる商品であるとの説明を受けたため購入に至った。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから定期預金の運用相談を受け、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、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて元本割れリスク等を含めた |

| | |
|---------------|---|
| | <p>本件商品の内容を説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対して本件商品は絶対に儲かる商品であるといった説明は行っていない。 |
| 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さんからあっせん委員会に対して、相場が回復傾向にあることから本件商品の保有を継続したいとして、申立取下書が提出されたため、平成 25 年1月 16 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 459 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(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。 ・私は、B銀行担当者に電話で呼び出され、本件商品に多額の評価損が生じているとして、中途解約の上、投資信託に乗り換えるように強引に勧誘された。 ・私は、年金受取総額で元本保証があることから本件商品を購入していたにもかかわらず、B銀行担当者から不安を煽られ、気が動転して、本件商品の中途解約及び投資信託への乗換えに応じてしまった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから本件商品の中途解約について相談を受け、本件商品の中途解約すれば損失が確定してしまうこと、本件商品を継続して保有すれば年金受取総額で元本保証があることを複数回にわたって丁寧に説明した。 ・しかし、Aさんが本件商品の中途解約及び投資信託への乗換えを強く希望したため、改めて管理者が中途解約のデメリットを説明の上、これに応じたものである。 ・Aさんは、証券会社とも取引があること、及び本件解約以前にも変額個人年金保険を中途解約して損失を確定させた上で投資信託に乗り換えた経験があることから、理解度にも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社の申立てを「適格性あり」として受理し、平成 25 年1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、当事者双方の主張の隔たりが大きく、あっせんの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506号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応で購入させられた一時払終身保険の被保険者変更要求 |
| 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銀行で購入した一時払終身保険の被保険者を私から配偶者名義に変更することを求める。 ・私は、配偶者を被保険者とする生命保険を購入したいことを伝えていたにもかかわらず、B銀行担当者は、私を被保険者とする契約申込書を作成し、本件商品を購入させた。 ・私は、視力が相当程度低下しており、本件商品の申込書の文字等が見えなかったが、B銀行担当者に、配偶者を被保険者とするのはこれまでも伝えていたため、被保険者は配偶者であると考え、特段の確認を行わず配偶者に代筆してもらい購入に至った。しかし、本件商品は、私を被保険者とするものであることが後日判明した。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当初、Aさんと配偶者が財産贈与に係る税金の相談で当行に来店した際、Aさんを被保険者とする保険商品を提案した。 ・その後、Aさんから、被保険者を配偶者に変更する意向が示されたため、当行担当者は、Aさんを被保険者とする保険及び配偶者を被保険者とする保険を提案したところ、Aさん自身が、Aさんを被保険者とする保険を希望したことを受け、本件商品の販売に至ったものである。 ・当行は、申込書等の代筆を行った配偶者に対しても、被保険者がAさんであることを確認しているため、販売方法に問題はないものと判断している。 |
| 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25年2月18日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件商品の被保険者の変更ができないことについて理解した上で、本件商品を中途解約することとし、本件申立てについては取り下げたいとの申し出があり、申立取下書が提出されたことから、平成25年3月15日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24年度(あ)第512号 |
| 申立ての概要 | 意向に反して購入させられた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(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、定期預金の預入等のためにB銀行を往訪した際、本件商品の勧誘を受けた。 ・私は、将来の医療費等に備えて、資金を容易に払い出すことのできる定期預金 |

| | |
|---------------|--|
| | <p>を希望していたにもかかわらず、B銀行担当者から本件商品を提案された。私は、本件商品を購入する気はなかったが、B銀行担当者の勧誘を断りきれず、購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私は、B銀行担当者から、本件商品はクーリングオフができること、及び契約から一定期間が経過せずに解約する場合には、元本割れすることの説明は受けてはいるが十分な理解はしていなかった。 ・購入後、本件商品は、解約しない限り、保険料が受け取れないことを理解したことから、本件商品の解約に至り、損失を被っている。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが定期預金口座開設等のため、当行に来店した際、定期預金金利に不満を示したことから、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、原資については、将来子供に遺すためのものであり、ほかに確定した用途のない余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、説明資料を交付し、一定期間経過前の解約時には元本割れすることを含め、丁寧に商品の内容を説明している。また、Aさんは高齢者であることから、複数回面談し、理解度を確認した上で、本件商品の販売に至っている。 ・Aさんはその後、具体的な理由を示さずに本件商品の解約を希望したため、解約する場合のデメリットを説明したが、Aさんの解約希望が強く、納得の上で解約に至っているものと判断している。 |
| 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25年3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、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524号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入し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。 ・私は、B銀行担当者から本件商品は安心安全で、心配のない商品であるとの説明を受け、その言葉を信じ、元本割れリスクについて説明を受けない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、Aさんから遺産の運用について相談したいとの要請を受けて、自宅を往訪し、本件商品を販売した。 ・当行担当者は、販売用資料を用いて商品内容及びリスク等について説明した。 ・当行担当者は、Aさんの運用意向を聴取した上で本件商品を提案しており、心配のない商品である等と説明した事実はない。 |
| あっせん | 【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】 |

| | |
|-------|--|
| 手続の結果 | <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さんからあっせん手続を継続する意思がなくなったとして、申立取下書が提出されたことから、平成 25 年1月 23 日付けであっせん手続を終了した。 |
|-------|--|

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 525 号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入し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。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品について、安心安全で心配のない商品であるとの説明を受け、その言葉を信じ、元本割れリスクについて説明を受けない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、Aさんから遺産の運用について相談したいとの要請を受けて、自宅を訪問し、本件商品を販売した。 ・当行担当者は、販売用資料を用いて商品内容及びリスク等について説明した。 ・当行担当者は、Aさんの運用意向を聴取した上で本件商品を提案しており、心配のない商品である等と説明した事実はない。 |
| 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さんからあっせん手続を継続する意思がなくなったとして、申立取下書が提出されたことから、平成 25 年1月 23 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 24 年度(あ)第 530 号 |
| 申立ての概要 | 保険契約者の意向を確認することなく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(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。 ・本件商品は、B銀行担当者が私ではなく、私の配偶者に提案し、私の名義で購入させたものである。 ・私は、本件商品の購入について、B銀行担当者から意思確認等の連絡を受けたことはないし、本件商品の説明を直接受けたことはない。また、本件商品の購入について追認していない。 ・私の配偶者もB銀行担当者から元本割れリスク等の十分な説明を受けておら |

| | |
|-------------------|--|
| | ず、B銀行担当者の執拗な勧誘によって、やむを得ず購入したものである。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの配偶者が、Aさんの名義の預金の払い出しを行っていたことから、Aさんの配偶者がAさんの資産管理者であると認識し、Aさんの配偶者をAさんの代理人として、Aさんの配偶者に本件商品を提案した。 ・Aさん本人の意思確認を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25年2月13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、保険契約者であるAさんの意向を確認することなくAさんの配偶者に本件商品を販売したことについて問題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25年3月27日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 24年度(あ)第567号 |
| 申立ての概要 | 相手方が解約に応じなかったことにより損失が拡大した投資信託及び変額個人年金保険の損失補てん要求 |
| 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うち、B銀行に解約を申し出た日以降に拡大した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購入していたが、損失が発生し、その損失を確定させようとB銀行担当者に解約を申し出たものの、B銀行担当者から、解約するべきではないと説明され、B銀行担当者が解約に応じなかったために、そのときに解約することができず、損失が拡大してしまった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから解約の相談又は意向を受けたことがなく、Aさんの解約の申し出に応じなかったという事実はないことから、申立てには応じられない。 |
| 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25年3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、Aさんの解約申出の有無、その内容について客観的な資料により確認することができないこと、及び双方の主張が大きく対立し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