

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成26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	25年度(あ)第241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"> <li>・B銀行で私が父親の成年後見人として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。</li> <li>・私は、B銀行から相続税対策としてよい方法があるとして、本件商品を勧誘された。当初購入する意思はなかったが、損失が出ないようにするとの説明を受けたため、購入に至った。</li> <li>・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。</li> <li>・本件商品の購入原資は、一定期間経過後使用する予定のあるものであった。</li> <li>・私は、本件商品の内容について一定の説明を受けてはいるものの、元本割れリスク等については十分には説明を受けておらず、理解しないまま購入に至った。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんから相続税対策の相談を受ける中で、本件商品がAさんの意向に合致するものと判断し、勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、当行が損失が出ないようにするとの説明は行っていない。</li> <li>・当行は、Aさんの投資経験、Aさんの父親の保有金融資産を確認した上で、本件商品の販売に問題はないものと判断した。購入原資が使用予定のある資金であることは確認していたが、Aさんから相続税対策を優先する旨を聴取していた。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の商品内容、リスク等について十分に説明を行っており、契約書等に署名押印を受けたことから、Aさんの理解度に問題はないものと判断した。</li> <li>・当行は、本件商品の販売に当たり、成年後見監督人、他の相続人の確認を得ている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成26年7月14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、本件商品を相続税対策として販売するに</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>際し、購入原資の性質の考慮が十分であったか疑問が残ることを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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>・平成 26 年 10 月 8 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	26 年度(あ)第4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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について、毎年一定の年金額を受け取ることができることに加え、一定期間経過後には元本も返還されるとの説明を受け、購入に至った。しかし、実際には、受け取った年金額が元本から取り崩される商品であることを後日知った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、このような商品であることを理解していれば購入しなかった。</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さんから資産運用に関する相談を受け、Aさんの意向を踏まえ、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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・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。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→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、平成 26 年 7 月 18 日及び同年 9 月 11 日の両日、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、本件商品に係るAさんの理解度の確認が十分に行われたかについて疑問が残ること等を指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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>・平成 26 年 11 月 13 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26 年度(あ)第 30 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた終身保険の契約内容の変更要求等
申立人の属性	個人(30 歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した終身保険の契約内容の変更又は購入時に支払った保険料全額の返還を求める。</li> <li>・私は、B銀行から本件商品を購入した。過去に私の配偶者が、B銀行で全額保険料を払い込み本件商品と同様の商品を購入したこともあり、私も全額保険料を払い込み本件商品を購入したものと理解していた。</li> <li>・その後、私が本件商品を購入した当時、既に保険料を全額払込む方法が廃止されており、一定期間経過後、追加で毎年保険料を支払う必要がある商品であることが判明した。</li> <li>・私は、B銀行担当者から保険料の払込み方法について十分な説明を受けておらず、B銀行担当者の説明方法に不満がある。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが配偶者とともに来店し、本件商品の購入を希望したことから、本件商品を販売した。</li> <li>・Aさんの配偶者が、本件商品と同じ内容の商品を購入していたことは事実である。</li> <li>・しかし、Aさんが購入する商品の保険料の払込方法として、保険料の全額を払込む方法が廃止されていたことから、当行担当者は、Aさんに対し、保険料の払込方法が変更され、一旦一定の保険料を支払ってから、一定期間経過後、毎年保険料の支払が必要となること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。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→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、平成 26 年 10 月 22 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った。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>26年度(あ)第35号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(60歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件の商品の勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験はあったものの、保険商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、本件商品購入当時、B銀行が主張するほどの金融資産は保有しておらず、B銀行から本件商品を購入した結果、リスク資産比率が非常に高くなっていた。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、商品</li> </ul>

	内容や元本割れリスク、中途解約時に係る費用について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"> <li>・当行担当者は、Aさんから資産運用に関する相談を受け、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、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額及び投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容や元本割れリスク、解約清算金等の説明を行っており、説明方法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、平成26年8月29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さんのリスク資産比率の確認が十分であったとはいえないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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>・平成26年11月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第82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"> <li>・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。</li> <li>・私は、B銀行を往訪した際に、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けたが、本件商品を定期預金であると誤解して購入に至った。</li> <li>・私には、子供に財産を遺したいという意向はなく、本件商品が生命保険であることを理解していたら購入しなかった。</li> <li>・私には、国債の購入経験はあったものの、リスク商品の購入経験はなかった。株式を保有しているが、相続により承継したものであり、売買経験はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容を理解していなかった。</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さん宅へ運用相談に往訪したところ、Aさんから、保険商品に興味があり、子供に財産を遺したいとの意向があることを聴取したため、本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんに株式の保有経験があること、リスク資産比率に問題はないこと、購入原資が余裕資金であることを確認し、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> </ul>

	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容や元本割れリスク、本件商品は定期預金ではなく保険商品であること等について十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと判断している。</p>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></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 26 年 12 月 25 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、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った。</p>

以 上