

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019年度第1四半期）
保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第91号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険に係る損害賠償請求 |
| 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"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験があるが、本件商品の商品性を理解できていなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について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さんから外貨預金の金利の低さについての不満を聴取し、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。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年2月5日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんの現在の評価損を顕在化させずに、本件商品を今後も保有し続けたいとの要望を受け、解約して金銭的解決をするのではなく、本件契約の有効性を確認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。 ・ 2019年4月11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 | 平成30年度(あ)第92号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険に係る損害賠償請求 |
| 申立人の属性 | 個人(80歳台) |
| 申立人(Aさん)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験があるが、本件商品の商品性を理解できていなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について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さんから外貨預金の金利の低さについての不満を聴取し、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。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年2月5日にAさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ 事情聴取の結果、あっせん委員会は、Aさんの現在の評価損を顕在化させずに、本件商品を今後も保有し続けたいとの要望を受け、解約して金銭的解決をするのではなく、本件契約の有効性を確認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。 ・ 2019年4月11日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第95号 |
| 申立ての概要 | 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 |
| 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"> ・ 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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、保有していた保険商品を解約して本件商品を購入することを勧誘され、指示されるがまま解約、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入・解約の経験があったが、全てB銀行担当者から提案されるがまま売買を行っていたものであり自発的に行ったものはない。 ・ 私は、B銀行担当者から、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さんから資産運用の相談を受け、保有していた保険商品よりも死亡保障額が大きな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、保有していた保険商品を解約し本件商品を販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年2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、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の確認及びリスク資産比率の検証が不十分であったこと、保有していた保険商品を解約して本件商品を購入する際の説明が不十分であったこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年6月12日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第104号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応により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 |
| 申立人の属性 | 個人(80歳台) |
| 申立人(Aさん) の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を保有していた経験があるが、亡夫から相続したものであり私が購入したものではない。 ・ 私は、本件保険購入当時、判断能力等が衰えており、B銀行担当者に言われるがまま購入してしまった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが相続した外貨預金に代わる運用商品として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、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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 |

| | |
|---------------|--|
| | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は本件商品の購入に当たって、Aさんに対して家族と相談することを提案したが、Aさんから不要である旨の回答があった。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年2月20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、事情聴取時にAさんが質問内容を理解しているようには見受けられず、また、自らの言葉で回答できないところもあったため、あっせんを行うのに適当ではない事実が認められると判断し、成年後見制度の利用を提案したが、後日、Aさん側から同制度の利用はしない旨の回答があったことから、2019年4月2日付けであっせん手続を打ち切った。 |

| | |
|-------------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第105号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て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) の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、本件商品について中途解約しなければ10年経過後に円貨で一定の利益が得られる商品であるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 私には、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。 ・ 私は、B銀行担当者から、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さんから資産運用の相談を受け、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、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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。 ・ 当行担当者は、本件商品について、中途解約しなければ10年経過後に一定の利益が得られるといった説明をした事実はない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年2月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明がなされていたか疑問が残ること及びAさんの保有金融資産の把握が不十分であったこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年5月17日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|----------------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第110号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で契約させられた収入保障保険の保険料返還請求 |
| 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"> ・ 私は、B銀行に賃貸用物件取得のための融資を申し込んだ際、B銀行担当者から本件保険への加入が融資条件の一つであるかのような説明を受け、半ば強制的に加入させられた。 ・ 私は、複数の賃貸用物件を所有しており、本件保険料は当該物件の賃料から充当していたが、賃料収入が落ち込んできたことから本件保険を解約した。その際、B銀行担当者から、解約は融資条件違反になるといった指摘はなく、本件保険への加入が融資条件ではなかったことが判明した。 ・ その後、私は、本件保険契約がいわゆるタイミング規制に抵触しているのではないかと質問したところ、B銀行担当者からは、当該融資は事業性融資には当たらず、当該規制の対象にはならないとの回答であったが、この判断には到底納得がいかない。また、本来加入する必要のなかった保険に加入させられたのであるから、解約するまでに支払った保険料全額の返還を求める。 ・ なお、B銀行担当者から、本件保険の商品内容等について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"> ・ 当行は、Aさんに対して既に複数件の融資を実行しており、このため団体信用生命保険の加入限度額を超過していたことから、新たに相談があった賃貸用物件への融資については、債権保全手段の確認が必要であるとして、団体信用生命保険に代わる債権担保の方法を複数提示した。 ・ Aさんはその中から本件保険への加入を自ら選択したものであり、融資の条件として半ば強制的に加入を勧めたという事実はない。ただし、Aさんに対し、Aさんの取得する物件に対する抵当権によって担保されない債権額の説明はしてはいない。 ・ Aさんは本件商品がタイミング規制に抵触する旨を主張するが、Aさんの本業は会社員であり、また、本件保険の確認事項をチェックする際に、事業性融資の申込みではない旨の申告をしていることから、事業性融資ではなく個人ローンであると判断している。 ・ 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内容について |

| | |
|---------------|--|
| | 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。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年3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、Aさんに対して不動産賃貸物件を取得するための融資を反復継続していた以上、B銀行としては、本件融資が「事業に必要な資金の貸付け」に当たるものと判断するのが合理的で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さんの支払った保険料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。 ・ 2019年6月13日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第114号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て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) の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品のメリットばかりを強調した説明を受け、B銀行担当者を信用して本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はあったが、本件商品と異なる商品であったことから、本件商品のリスクについては理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けていない。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、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、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はなかったと判断した。 ・ 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。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年3月18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、本件商品の説明時におけるリスクに係る説明が不十分であった疑いが残ること、Aさんのリスク資産比率の検証が十分 |

| | |
|--|---|
| | <p>であったとはいえないこと等を指摘した。</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。 ・ 2019年6月9日付けで和解契約書を締結した。 |
|--|---|

| | |
|----------------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第123号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て特別終身保険に係る損害賠償請求 |
| 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"> ・ B銀行で購入した外貨建て特別終身保険について、契約時に適用される為替レートについて誤った説明を受けた。適用されると説明を受けた為替レートと実際に適用された為替レートの差により生じ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契約に伴う外貨購入には契約当日の公表レートが適用されると聞いており、同レートが記載された設計書を受領したにもかかわらず、大口取引であることを理由に契約直前に市場実勢為替相場が適用されることを説明され、公表レートよりも不利な為替レートを根拠資料等も示さずに口頭で伝えられた。納得できなかったが、今後さらに不利なレートに変動するリスクを考慮しやむをえず了解した。 ・ 後日、本件商品に適用されたレートの根拠や信憑性についてB銀行担当者に説明を求めたが、理解できる説明はなく、恣意的な価格を提示したという不信感が深まった。 ・ 特に本件商品自体に問題があったとは考えていない。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの主張のとおり、公表レートで作成した設計書の提示後に、大口取引であるため市場実勢為替相場が適用されることを伝えた。 ・ 当行では市場実勢相場による為替取引を約定するための端末は業務用のもので個人顧客には示さないという行内ルールがあり、当行担当者から口頭でレートを伝え了解を得た上で約定する運用としている。 ・ 契約後も適用レートの根拠や信憑性について担当者から具体的かつ丁寧に説明しているが、理解を得られない。 ・ 当行担当者は、リスク商品への投資比率が高いことを踏まえ問題がないか確認したところ、Aさんから他のリスク商品は流動性が高く、いつでも売却可能であるので大丈夫との回答を得ている。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年4月8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、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。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第133号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て生存給付金付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(80歳台) |
| 申立人(Aさん)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て生存給付金付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、B銀行担当者に勧められるがまま、本件商品を元本割れリスクのない預金のようなものだと考え購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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。 ・ Aさんは外国に在住したことがあり、自らの相場感を持っていた。また、高齢者であるため、家族の同席や相談を促したが、不要との回答があった。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年4月15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、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。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第137号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て変額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)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、住宅ローンの頭金として資金を用意していたが、B銀行担当者から損をすることはないと勧められて、本件商品のリスクについて把握せずに、購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約時に解約控除がかかることについて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さんから資産運用の相談を受け、本件商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 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、解約控除額、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。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年6月3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、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。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第154号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外国為替連動型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) の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外国為替連動型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、退職金を預け入れた定期預金が満期を迎え、他の金融機関への預替えを考えていたところ、B銀行担当者から本件商品は金利がよいとの説明を受け、定期預金のような商品と認識して本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、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、定期預金の満期を迎えて来店した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。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はなかったと判断した。 ・ 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。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年6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、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。 |
|--|--|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 平成30年度(あ)第157号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた外貨建て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)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、B銀行担当者から、短期間外貨資金を貸して欲しいと頼まれ、B銀行担当者を信頼し、無利子で貸す程度の気持ちで応諾し、本件商品の購入に至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容及び元本割れリスクについて資料を用いた具体的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さんから資産運用や事業承継等の相談を受け、Aさんの事業承継のニーズと外貨運用のニーズを聴取し、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はなかったと判断した。 ・ 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、契約時費用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。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立て受理→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、2019年6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、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。 |

以上