

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第164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(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、年金受取手続に関する相談のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、元本保証があり金利も良いとして本件商品を勧誘されたことから、言われるがまま、B銀行担当者を信頼して購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験がほとんどなかった。 ・ B銀行担当者が把握していたと主張する私の保有金融資産額は、実際とは大きく異なっている。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や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さんが生前贈与に興味を示していたことから、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6月28日及び7月29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銀行に対して、より慎重にAさんの保有金融資産の確認を行う余地がなかったか疑問が残ること、B銀行はAさんの投資経験に配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討すべき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。

(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11月20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165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(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、年金受取手続に関する相談のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、元本保証があり金利も良いとして本件商品を勧誘されたことから、言われるがまま、B銀行担当者を信頼して購入するに至った。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。 ・ B銀行担当者は、私の保有金融資産額について、実際よりも大きく見込んでいたと思われる。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や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さんが生前贈与に興味を示していたことから、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6月28日及び7月29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銀行に対して、より慎重にAさんの保有金融資産の確認を行う余地がなかったか疑問が残ること、B銀行はAさんの投資経験に配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討すべき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、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11月20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167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(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銀行担当者から一定期間保有していれば利益が得られる商品であるとの勧誘を受け、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なかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容や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さんに対し、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6月28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、本件商品の販売に当たってAさんの投資意向の確認が十分尽くされたか疑問が残ること、本件商品の商品内容、元本割れリスク等についてAさんが十分理解できるだけの説明が尽く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10月3日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成31年度(あ)第2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の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に対し、私の具合が悪くなったときの入院費等を支払うた

	<p>め、私に代わって家族が払い戻すことができる定期預金の紹介を希望したところ、本件商品を提案された。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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具体的な説明を受けておらず、私は定期預金であると認識して購入した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから自身が病気になり銀行に行けなくなった際に家族が引き出せるような商品を希望する旨を聴取し、本件商品がAさんの意向に沿った商品であると考えて提案したところ、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、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→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】</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8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、B銀行に対し、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの意向の確認や、リスク性資産比率の検証が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ 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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2019年10月29日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	平成31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(30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、積立型の本件商品を提案され、私の手取り収入では月々支払う保険料が多かったが契約した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は、10年以上積み立てれば必ず増えると言われ、10年間のみ支払うことを前提に本件商品を契約したものの、実際は増えるどころか元本割れリスクの高い商品であると分かり、解約した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから将来の資金を準備しておきたいとの意向を聴取し、本件商品がAさんの意向に沿った商品であると判断し提案したところ、Aさんが

	<p>購入を希望したため、販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取およ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、元本割れリスク及び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→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9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、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの意向やニーズ及び商品理解度の確認が十分であったとはいえな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。 ・ 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12月16日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	令和元年度(あ)第9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の返還要求
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変額個人年金保険について、元本の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、保有していた外貨預金の預入先を保険会社にするよう提案され、言われるがまま手続を行った。 ・ 私は、以前から、リスク商品の購入の経験があったが、全てB銀行担当者から勧められるがまま購入したものである。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容や元本割れリスク等について理解できるだけの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さんに対して運用商品を提案したところ、A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。 ・ 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	【申立て受理→あっせん不調(申立人があっせん案不受諾)】

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、2019年9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、B銀行に対して、本件商品の提案時において、高齢であるAさんに本件商品の商品性を踏まえたより丁寧な対応をとることが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、B銀行はあっせん案を受諾したが、Aさんがあっせん案の受諾を拒否したため、2019年12月2日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	令和元年度(あ)第13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(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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の購入を提案され、相手方を信頼していたこともあり勧められるがまま購入するに至った。私から本件商品を購入したいとの意向を示したことはない。 ・ 夫が資産の管理をしていたことから、私は自分の保有金融資産が総額でどの程度あるのか認識していなかった。 ・ 私は、投資商品や外貨に関する知識はない。 ・ 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されたが、耳が遠いこともあり全く説明が聞こえていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資金を子供に残したいと聴取したことから、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方法により、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Aさんの耳が遠いことを把握していたことから、大きな声で説明する等の対応をしていた。
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10月9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さんの意向の確認が十分とは言えないこ

	<p>と、保有金融資産の把握が不十分であったこと、高齢者であることを鑑み、より慎重な対応をすべきであったこと等を指摘した。</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12月9日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	令和元年度(あ)第27号
申立ての概要	不適切な対応により解約されなかった医療保険の保険料の返還要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行において既加入の医療保険から他の医療保険に乗り換えたにもかかわらず、実際には既加入の医療保険が解約できておらず、同保険の保険料が引き落とされていたため、その保険料の返還を求める。 ・ 私は、住宅ローンの相談のためにB銀行を訪れたところ、保険の見直しを勧められ、B銀行担当者に既加入の医療保険に無駄がないか等相談した。その結果、既加入の医療保険と同じ保険会社が提供するがん保険を勧められ、私は、既加入の医療保険からがん保険に乗り換えるつもりで、がん保険を契約した。 ・ ところが既加入の医療保険が解約されておらず、数年間保険料が引き落とされていたことに気がついた。私は、がん保険を契約する際、B銀行担当者から、既加入の医療保険とがん保険の両方の保険料が引き落とされる旨の説明を受けておらず、その説明を受けていたら、がん保険を契約することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行保険担当者は、Aさんから既加入の医療保険の加入目的や保険に対する考え方等について時間をかけて確認し、既加入の医療保険のメリット等を説明し、Aさんの意向を確認した上でがん保険を提案し、契約するに至った。 ・ 当行担当者は、がん保険の契約に伴い、Aさんが負担する保険料の合計額を具体的に示していないが、がん保険の保険料分が増加することは説明している。 ・ 毎年、保険会社からAさんに生命保険料控除証明書等が郵送され、また既加入の医療保険の保険料は毎月引き落としの明細に記載されていたので、Aさんがこれまで既加入の医療保険が解約されていないことに気付かなかったとしても、それはAさんの不注意によるものである。
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10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、保険料の節約に関心があったAさんにごん保険を提案するに当たり、Aさんが負担する保険料の合計額等の説明が十分であったとはいえないことを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせ

	<p>ん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したため、あっせん成立となった。 ・ 2019年12月12日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	令和元年度(あ)第42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及び投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求等
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一時払終身保険及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てん等を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、元本保証で利回りのよい商品であるとの説明を受け、本件各商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。 ・ 私は、本件各商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあったが、私の知人がB銀行に勤務していた関係で、ノルマに協力するために購入したものであり、商品内容や元本割れリスクについて理解して購入したものではなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件各商品の商品内容、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さんから資産運用の相談を受け、本件各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方法により、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各商品の内容、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。 ・ 当行担当者が本件各商品について利回りや元本が保証される商品である旨の説明を行った事実はない。
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11月26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	令和元年度(あ)第47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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険及び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、3～4年毎に必ず配当が受け取れる商品であるとの説明を繰り返し受けたことから購入するに至った。 ・ 私は、本件各商品購入以前に、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、本件各商品の元本割れリスク等について説明を受けていない。B銀行担当者からメリットについての話を執拗にされ、投資の知識のない私は正常な判断ができない状況で本件各商品を購入させられたものであり、B銀行の販売手法は悪質な催眠商法である。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件各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、本件各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、3～4年毎に必ず配当が受け取れる商品であるとの説明は行っていない。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件各商品の内容、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>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件について、Aさんは、B銀行担当者の説明によって正常な判断ができない状態になり契約に至ったこと、B銀行の販売手法が悪質な催眠商法であったこと等を主張しているところ、これらの主張の当否の判断にあたっては、B銀行との具体的な主張の対立点(争点)を確認した上、かかる争点に関して文書や関係者の供述等に対する証拠調べを実施し、詳細かつ具体的事実を認定する必要があると考えられるが、あっせん手続においてそのような証拠調べを実施することはできないことから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2019年10月15日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	令和元年度(あ)第49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)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<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、定期預金が満期を迎えたためにB銀行を往訪し、金融商品の紹介を依頼したところ、B銀行担当者から、本件商品の提案を受け、運用成果を受け取れることを楽しみにして本件商品を購入した。 ・ 私は、本件商品を満期まで保有すれば元本が保証されること、中途解約すると元本割れリスクがあること、本件商品に手数料が発生することは理解していたが、中途解約時に購入金額から手数料を引いた額を下回るほどの元本割れが生じるとの説明は受けていなかった。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<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さんの職歴、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、中途解約時の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。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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12月17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。

<p>事案番号</p>	<p>令和元年度(あ)第55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定額個人年金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(70歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、定期預金よりも利率の良い商品で3年後、5年後には一定額が受け取れ、元本割れリスクの心配もない等の説明を受け本件商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなく、元本割れリスクの可能性があることの説明を受けていれば購入しなかった。 ・ 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十分な説明を受けていない。
<p>相手方銀行</p>	<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

(B銀行)の見解	<p>ろ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 当初、Aさんは本件商品以外の保険商品の購入を希望し、申込書等を記入していたが、後になってAさんから、娘のCさんが購入する保険商品と同じ商品を購入したいとの申出があり、本件商品の販売に至った経緯がある。 ・ 当行担当者が本件商品について元本割れリスクについて心配ないという趣旨の発言をした事実はない。
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12月16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	令和元年度(あ)第56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(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定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、定期預金よりも利率の良い商品で3年後、5年後には一定額が受け取れ、元本割れリスクの心配もない等の説明を受け本件商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はなく、元本割れリスクの可能性のあることの説明を受けていれば購入しなかった。 ・ 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

	<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"> ・ 当行担当者が本件商品について元本割れリスクについて心配ないという趣旨の発言をした事実はない。
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12月16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	令和元年度(あ)第81号
申立ての概要	名義人に許可なく第三者との間で締結された不動産売買契約及び生命保険契約等の無効確認
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 亡父Cが、生前に締結した不動産売買契約及び生命保険契約等は無効であることを確認するとともに、B銀行に関連資料の開示を求める。 ・ 私の弟DがB銀行の支店長と共謀し、当時認知症であったCの意思に反して、C名義の不動産を売却した。売買に当たり、自宅にあるにもかかわらず登記済権利証を紛失したと申請していること、Cは不動産会社を経営していたにもかかわらずB銀行の子会社に売買仲介を依頼していること、登記申請に関する委任状にCの署名がないこと等、不自然な点が多い。 ・ 不動産売買と同時に、当該不動産の売却代金を原資に、Dを死亡保険金受取人とするC名義の生命保険契約が締結された。また、その後、B銀行で購入した既存の生命保険契約等の死亡保険金受取人が、Cの配偶者からDに変更された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんが無効であると主張する不動産売買契約及び生命保険契約等の契約当事者ではないため、要求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ての当否を検討するに当たっては、各手続がなされた際の具体的状況や経緯、当時のCさんの意思能力の有無や程度等についての詳細な確認が必要となり、そのためには本手続の当事者ではない関係者からの事情聴取等が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であり、紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難であること、また、Aさんが各手続に関連してB銀行に対して関連資料の開示を求めていることについては、そのような資料開示を目的として紛争処理手続を利用することは適当でないことから、業務規程27条(あっせん手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面、資料、証拠書類等及び事情聴取等によ

	<p>ては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)及び6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として2019年11月25日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	令和元年度(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の補てんを求める。 ・ 私は、もともと本件商品を購入する意向はなかったが、勧誘を受けた当時、夫の病気のことで平常心ではなかったことから、商品内容も理解せずに勧めら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、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>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、2019年12月23日付けであっせん手続を終了した。

以上