

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	令和元年度(あ)第104号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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。 ・ 私の配偶者Cが経営している会社の取引銀行であるB銀行の担当者から、Cから私や他の家族への贈与税非課税枠内の金額の生前贈与の提案を受け、応じることにした。CがB銀行の担当者から説明を受け、私は生前贈与の手續と認識し、担当者から言われるままに本件商品の書面に署名等を行い、数年間Cから私への口座に送金を続けていた。 ・ しかし、数年後、保険会社から契約内容が記載された書面を受領し、私が契約者となり、保険期間は私やCが認識していた期間よりも長い保険商品を契約していたことが判明した。また、万が一Cが保険料の支払いを止めた場合、私が支払いを継続する商品であった。 ・ 私やCは、B銀行の担当者から本件商品に関する詳しい説明を受けておらず、保険商品であるとの認識もなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産の相続対策の相談を受け、Cさんに本件商品を提案したところ、Cさんが希望したため、Aさんに説明し、了承を受けたうえで販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及び贈与者であるCさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんらの投資意向、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、Aさんが契約者であること、一定期間内に解約すると返戻金が払込保険料を下回り、損失が発生する保険商品であること、Cさんが保険料の支払いを止めた場合、Aさんが支払いを継続する必要があること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、適格性審査実施後に、Aさんからあっせん委員会に対し

(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。

	て申立取下書が提出されたことから、2023年2月1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105号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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。 ・ 私の父Cが経営している会社の取引銀行であるB銀行の担当者から、Cから私や他の家族への贈与税非課税枠内の金額の生前贈与の提案を受け、応じることとした。CがB銀行の担当者から説明を受け、私は生前贈与の手続と認識し、担当者から言われるままに本件商品の書面に署名等を行い、数年間Cから私への口座に送金を続けていた。 ・ しかし、数年後、保険会社から契約内容が記載された書面を受領し、私が契約者となり、保険期間は私やCが認識していた期間よりも長い、保険商品を契約していたことが判明した。また、万が一Cが保険料の支払いを止めた場合、私が支払いを継続する商品であった。 ・ 私やCは、B銀行の担当者から本件商品に関する詳しい説明を受けておらず、保険商品であるとの認識もなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産の相続対策の相談を受け、Cさんに本件商品を提案したところ、Cさんが希望したため、Aさんに説明し、了承を受けたうえで販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及び贈与者であるCさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんらの投資意向、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、Aさんが契約者であること、一定期間内に解約すると返戻金が払込保険料を下回り、損失が発生する保険商品であること、Cさんが保険料の支払いを止めた場合、Aさんが支払いを継続する必要があること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、適格性審査実施後に、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、2023年2月1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106号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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(20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。 ・ 私の父Cが経営している会社の取引銀行であるB銀行の担当者から、Cから私や他の家族への贈与税非課税枠内の金額の生前贈与の提案を受け、応じることとした。CがB銀行の担当者から説明を受け、私は生前贈与の手続と認識し、担当者から言われるままに本件商品の書面に署名等を行い、数年間Cから私への口座に送金を続けていた。 ・ しかし、数年後、保険会社から契約内容が記載された書面を受領し、私が契約者となり、保険期間は私やCが認識していた期間よりも長い、保険商品を契約していたことが判明した。また、万が一Cが保険料の支払いを止めた場合、私が支払いを継続する商品であった。 ・ 私やCは、B銀行の担当者から本件商品に関する詳しい説明を受けておらず、保険商品であるとの認識もなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産の相続対策の相談を受け、Cさんに本件商品を提案したところ、Cさんが希望したため、Aさんに説明し、了承を受けたうえで販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及び贈与者であるCさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんらの投資意向、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、Aさんが契約者であること、一定期間内に解約すると返戻金が払込保険料を下回り、損失が発生する保険商品であること、Cさんが保険料の支払いを止めた場合、Aさんが支払いを継続する必要があること等について十分な説明を行っており、説明内容に問題は無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、適格性審査実施後に、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、2023年1月20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107号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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。 ・ 私の父Cが経営している会社の取引銀行であるB銀行の担当者から、Cから私や他の家族への贈与税非課税枠内の金額の生前贈与の提案を受け、応じることとした。CがB銀行の担当者から説明を受け、私は生前贈与の手続と認識

	<p>し、担当者から言われるままに本件商品の書面に署名等を行い、数年間Cから私への口座に送金を続けていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ しかし、数年後、保険会社から契約内容が記載された書面を受領し、私が契約者となり、保険期間は私やCが認識していた期間よりも長い、保険商品を契約していたことが判明した。また、万が一Cが保険料の支払いを止めた場合、私が支払いを継続する商品であった。 ・ 私やCは、B銀行の担当者から本件商品に関する詳しい説明を受けておらず、保険商品であるとの認識もなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産の相続対策の相談を受け、Cさんに本件商品を提案したところ、Cさんが希望したため、Aさんに説明し、了承を受けたうえで販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及び贈与者であるCさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんらの投資意向、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、Aさんが契約者であること、一定期間内に解約すると返戻金が払込保険料を下回り、損失が発生する保険商品であること、Cさんが保険料の支払いを止めた場合、Aさんが支払いを継続する必要があること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、適格性審査実施後に、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、2023年2月1日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	2021年度(あ)第77号
申立ての概要	意向に合わない外貨建て一時払終身保険により生じた損失の補てん要求
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銀行から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銀行で元本保証のある信託商品を購入し、特に不満はなかったが、B銀行担当者から信託商品は金利が低いことから、私にぴったりの金融商品であるとして本件商品を勧められ、言われるままに信託商品を解約し、本件商品を購入させられた。 ・ 私は、保険商品について良い思い出がないので、保険商品は絶対に購入したくないことをB銀行担当者に伝えており、B銀行担当者からも本件商品は保険商品ではないと説明を受けた。 ・ 私は、本件商品の内容やリスク等について資料に基づく説明を受けていないし、元本割れする商品かもしれないということをきちんと認識してはいなかった。
相手方銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさん

(B銀行)の見解	<p>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さんから保険商品は絶対に購入しないと言われた事実はない。 ・ 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や為替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、2022年5月18日及び10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、B銀行に対して、リスクの低い商品からリスクの高い本件商品へ買い替える場合には、その商品性やリスクを比較して説明する等の丁寧な説明がされても良かったのではないかと、Aさん本人が本件商品説明の当日の契約を希望したとしても、高齢であるAさんの属性に鑑み熟慮期間を設ける等、より一層丁寧な対応をすべきではなかったの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。 ・ 2023年1月11日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第32号
申立ての概要	誤った説明により特約付加されなかった生命保険への乗換により被った損害の賠償等の請求
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銀行で契約申込みした本件商品は、契約中の生命保険(旧保険)からの乗換えであったが、旧保険に付いていた特約は本件商品には付いておらず、B銀行の不適切な勧誘により当該特約が付いていない本件商品を契約したことで損害を被ったのであるから、当該損害の賠償を求める。 ・ 私は、B銀行から良くしてもらっていたため、B銀行で何か新しい契約をしてあげたいと思い、本件商品に乗り換えたが、旧保険に付いていた疾病等の発症により保険料が免除される特約が本件商品には付いておらず、その後、私は疾病等を発症したが保険料の免除を受けることができなかった。本件商品の乗換への勧誘を受けた際、B銀行担当者から当該特約が本件商品に付いていないことの説明はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、Aさんが旧保険の見直しを検討しているとの話を受けて、保険料の安くなる本件商品への乗換を提案したところ、Aさんが本件商品を希望したことから契約締結に至った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し、本件商品について、保障内容も含めパンフレット、設計書等を用いて説明しており、Aさんの意向を確認しながら、契約手続きを行っている。 ・ 当行担当者は、旧保険に付いていた保険料免除特約に関しても、Aさんから希望はなかったため、説明は行っていない。 ・ 当行では顧客が保険の乗換えや見直しの際に、既存保険の内容を確認した上で、新規契約に関する提案を行うが、既存保険と新規契約保険の保障内容等の差分については、顧客から質問や説明希望があった場合等、顧客の求めに応じて説明することとしており、一律に必ず差分を説明するルールとはしていないが、本件商品の説明は適切に行ったものと認識している。 ・ 他方、本件商品の申込み時において、Aさんから当該特約の付加に関する言及がなかったとはいえ、旧保険と本件商品の契約内容の差分を明示した説明を行っていなかった点については、顧客の立場に立った丁寧かつわかりやすい説明を行うという顧客本位の観点から至らない点があったものと認識している。
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、2022年11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、本件商品の契約は旧保険からの乗換であり、乗換による不利益の可能性を丁寧に説明することも含め、保障内容や特約内容が異なるのであれば、その点についてより丁寧に説明して、顧客の理解を確認すべきであるが、そのような対応が十分に行われていたか疑問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さんに対して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。 ・ 2023年2月7日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2022年度(あ)第54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に係る損害賠償請求
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"> ・ 私は、外貨預金の購入を希望していたが、B銀行からもっと有利な商品があると本件商品を勧誘され、不十分な説明により本件商品を購入させられ、外貨預金を購入できなかったことにより逸失した利益について、賠償を求める。 ・ 私は、外国為替相場が円安になったので、保有している本件商品を解約、円転したいと考え、B銀行に解約意向を伝えたところ、市場調整価格によって損失が生じるとの説明を受けた。 ・ 私は、本件商品購入時に、B銀行担当者から中途解約時に生じる市場調整価格による元本割れリスクについては説明を受けていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため販売するに至った。

	<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、本件商品内容及び元本割れリスク、また中途解約時の元本割れリスク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、2023年3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、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	2022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、外貨の購入を申し出たところ、本件商品を紹介されたため、外貨預金と誤認して購入するに至った。 ・ 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、本件商品が保険であること、また、その商品内容や元本割れリスクについて理解できていなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験はあったが、本件商品のような外貨が関連する商品の購入は初めてであった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから外貨の購入を希望する旨を聴取したが、外貨建て保険の方がAさんにとってメリットがあると判断し提案したところ、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。 ・ Aさんは、外貨の購入を希望していたものの、外貨預金をしたいとは申し出していない。
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、2023年3月

	<p>27日に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、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	2022年度(あ)第63号
申立ての概要	外貨で支払われた生存給付金が円転されたことにより外貨による保険料支払の際にあらためて円貨を外貨両替しなければならなかったことから追加で要することとなった保険料支払資金の補てん要求
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"> 私は、私の母CがB銀行で契約した外貨建終身保険の生存給付金の受取人となっていたところ、当該給付金を外貨で受け取ることとし、別に私自身がB銀行で契約した外貨建終身保険の外貨による年払保険料の支払に充てることとしていた。このため、Cが契約した保険にかかる生存給付金の振込先口座と私が契約した保険にかかる年払保険料の自動引落口座を、同一の外貨預金口座に指定する必要があったが、誤って別の円預金口座を当該生存給付金の振込先口座に指定した。 このため、当該生存給付金が円転されて円預金口座に入金されてしまうこととなるが、以前は、B銀行は私に確認のうえ、円転せずに年払保険料の振替口座として指定された外貨預金口座に入金される取扱いを行っていたところ、直近の保険料支払に当たってはこの取扱いが行われず、私は、外貨を用意して年払保険料の支払いをしなければならなくなり、為替の影響により保険料支払のために追加で円貨資金を要することになったことから、この追加支払額の補てんを求める。 私は、これまでB銀行から生存給付金の受取口座を外貨預金口座に変更するよう助言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"> 当行が、Aさんが受け取った外貨による生存給付金を円転して円預金口座に入金したのは、Cさんが当行と保険契約をするに当たって当該生存給付金の振込先口座として円預金口座を指定されたことに起因する。 当行担当者は、当該生存給付金の取り扱いに関して、Aさんに確認の連絡を行うなど試みたものの、Aさんと連絡がつかず、Aさんからの申し出もなかったことから、当行は、やむなく所定の取扱いにより、円転して円預金口座に入金したものであり、Aさんの請求には応じられない。
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、生存給付金の給付の根拠となる保険契約はCさんと引受保険会社とを当事者とする保険に係る契約であるところ、これを前提として、B銀行がCさんの保険の契約当事者ではないAさんに対し生存給付金の振込先口座の変更に関する助言等を行う義務が存していたことを示す事情は現れていないこと、B銀行がAさんに対し口座変更に関する助言等を行う義務を負担してい

たことを根拠付ける事実関係を確認することも困難であることから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項8号(申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合)並びに同項5号(当事者から提出された書面等、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)に該当するものと判断し、「適格性なし」として 2023 年3月7日付けであっせん手続を終了した。

以 上