

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 22 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	22年度(あ)第100号
申立ての概要	説明不十分で締結させられた外貨建年金保険契約の解約要求
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銀行と契約した外貨建年金保険による損失の一部をB銀行が負担することを求める。 ・私は、外貨建ての金融商品の経験はない。B銀行担当者から、金利が高いこと、仮に円高になっても、結果として元本割れすることはないと説明を受けたことから、B銀行を信用して本件契約を締結した。 ・商品説明を受けてはいるものの、どの時点で元本割れが発生するかなど本件契約の詳細は理解していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは多額の預金残高があり、本件契約の払込金額は余裕資金であること、及びAさんのニーズを把握したうえで、本件契約を勧誘した。 ・本件契約については、説明資料を用いて、契約日を含めて3回説明をしており、「元本保証」であると説明したことはないし、リスクの内容についても十分説明している。 ・ただし、Aさんが保険会社へ苦情の申し出をした日までの間、もっと丁寧な対応を行うべきであったと反省している。 ・上記の理由により、当行はAさんの損失額の一部を負担する用意がある。
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"> ・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成23年2月9日のあっせん委員会において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銀行の説明がAさんに誤解を与えた可能性を否定することができないと判断した。 ・AさんとB銀行に対し、B銀行がAさんに対して一定の解決金を支払う、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23年3月30日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第104号
------	--------------

(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。

申立ての概要	不十分な説明により締結させられた変額個人年金保険契約の損失補てん要求
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銀行との間で締結した変額個人年金保険契約を中途解約した場合の損失額の一部負担をB銀行に求める。 ・B銀行から過去に購入した金融商品の取り扱いが終了したので、元本保証の商品を希望したところ、本件契約を勧誘された。 ・B銀行担当者から元本保証であるとの説明を受けたために購入したものであり、元本割れの危険性がある商品との認識はなかった。 ・説明資料等の交付は受けたものの、詳しく読むではおらず、本件契約が保険会社との保険契約であるとの認識はなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが購入していた金融商品が満期となり、当該資金が余裕資金であること、中長期的な運用をしたいこと、ある程度リスクは許容できる等を聴取したため、本件契約の勧誘を行った。 ・当行担当者は、説明資料を用いて元本が保証されない場合があること等を含め商品のリスクについて丁寧に説明し、Aさんから理解した旨の回答があった。 ・当行に説明義務や適合性原則違反といった過失は一切認められず、Aさんの要求に応じることはできない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理され、平成23年3月4日のあっせん委員会において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	22年度(あ)第122号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた変額個人年金保険にかかる損害賠償請求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行との間で契約した変額個人年金保険について、払込保険金額と現在の評価残高との差額を損害賠償とする支払をB銀行に求める。 ・私はB銀行に対して、定期預金を希望したところ、B銀行担当者から元本保証で、いつでも中途解約ができる商品として本件契約を締結した。 ・私は、本件契約は数ある定期預金うちの1つの商品と認識しており、元本割れのリスクのある保険商品とは思っていなかった。B銀行担当者からも、本件契約が保険商品であることの説明は一切うけていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんは、複数の銀行に分散した預金があること、これまでの定期預金金利の低さに不満を持っていること、本件契約については余裕資金であることを聴取したうえ、勧誘を行った。 ・当行担当者は、説明資料を用いて商品内容、リスク、重要事項を説明しており、説明方法に問題はなかったと考える。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当時の記録では、当行担当者は、Aさんに対して本件契約は預金商品とは異なり、元本割れリスクのある保険商品であることを説明した。Aさんから、預金保険は無関係であることを確認する発言があったほか、保険会社にかかる質問も受けており、保険商品と思わなかった旨の主張は到底認容できない。 ・本件契約にかかる勧誘には何ら落ち度はなく、Aさんの申し出に応じることはできない。
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"> ・あっせん委員会において、Aさんの申立ては「適格性あり」として受理されたが、その後、Aさんから今後一切の連絡をも拒否する旨の意思表示があり、これ以上の手続きの遂行が困難となった。 ・このため、あっせん委員会としては、業務規程 32 条1項4号の「当事者がこの規程やあっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合」に該当すると判断し、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	22年度(あ)第158号
申立ての概要	不十分な説明により締結させられた変額個人年金保険契約の解約等要求
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銀行と締結した変額個人年金保険契約の解約または無効を要求する。 ・私は、B銀行から本件契約の勧誘を受けて契約した。しかし、本件契約が、据置期間経過後に毎年の年金支給が開始された場合においては、税法上の雑所得とみなされ課税対象となること、さらに扶養家族から外れてしまい、扶養控除が受けられない事態となる可能性があることがわかった。税法上の取り扱いについては、何らB銀行から説明がなかった。説明方法に不備があったものと思われる。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、本件契約の締結前に、据置期間経過後に毎年の年金支給が開始されること、受取金額から必要経費を控除した金額が雑所得として課税対象となることは説明している。 ・もっとも、Aさんが扶養家族から外れるかどうかは、Aさん自身の将来の収入金額によるものであり、本件契約の締結時点で確定的に判断することは困難である。当行には、そこまでの説明義務はないと考える。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年3月 23 日のあっせん委員会において、Aさんが受け取る年金支給額の税法上の取扱いは、本件保険の設計自体が内包するリスクではないため、相手方に説明義務が課される重要事実とはいえないことから、規程 26 条1項7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)に該当すると判断し、「適格性なし」としてあっせん手続を終了した。

以上