

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成23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 | 22年度(あ)第81号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた変額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"> ・B銀行で購入した変額保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、本件商品以前にリスク商品を購入した経験はない。 ・B銀行担当者から満期金の使途を聞かれ、特にないと答えたところ、本件商品の提案を受けた。 ・本件商品の内容の説明を受けた記憶がなく、説明資料を見た記憶もない。本件商品が保険商品とは認識していなかった。 ・B銀行担当者に、何度か本件商品は元本保証であるかと念を押したところ、「そうですね」と言ったので元本保証の商品と思い、本件商品を購入した。 ・申込書及び確認書の署名・押印は私がしたが、内容は理解せず言われるがまま記入した。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者がAさんに満期金の使途を尋ねたところ、特に決まっておらず、将来的には同居する娘に残したいとの意向を聴取したこと、Aさんは元本保証を希望していたことから、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、説明資料を用いて商品内容等を説明したところ、うなずきながら説明を聞いており、特段質問もなかったため、理解したと認識していた。 ・当行に説明義務違反等の不適切な対応はなく、Aさんの要求に応じることはできないが、あっせん委員会からの指摘があれば、持ち帰り検討する。 |
| あっせん手続の結果 | <p>【申立受理→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、平成23年2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、B銀行に対して、Aさんの経験及び知識を考慮した上で、十分に理解できるまでの説明を行ったとは言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さんに対してリスク商品についての説 |

(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>明が不十分であったことにつき遺憾の意を表明するというあっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、平成 23 年5月 23 日付けであっせん手続は終了となった。 |
|--|--|

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第131号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で締結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"> ・B銀行から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。 ・私は、本件商品以前にリスクのある金融商品を購入した経験や金融知識はなく、本件商品は元本が保証されるものと思っていた。 ・本件商品の購入時には、B銀行担当者から言われるがままに申込書に署名等をしており、商品内容は理解していなかった。また、元本割れのリスクについてB銀行担当者から説明はなかった。 ・B銀行担当者は、本件商品のリスクについて詳細な説明をせずに、将来性及び安全性について断定的な説明を行い、一方的に購入させたものである。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行がAさんに投資方針を聴取した結果、Aさんの希望に適合するものとして本件商品を提案した。 ・本件商品は条件付で元本が保証されることをAさんに説明しており、理解を得ているものと判断した。 ・さらに当行が聴取したAさんの金融資産及び収入を考慮し、本件商品は適合性原則には問題がないと判断した。 ・当行は本件商品の勧誘には何らの問題はなく、Aさんの要望には応じられない。 |
| 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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 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、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138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投資信託の損失補てん要求 |
| 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銀行で購入した変額個人年金保険及び投資信託による元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私の資金運用姿勢は安全性重視、短期志向であり、本件商品はその意向にそぐわないものである。 ・私は、B銀行担当者からリスク商品との説明を一切受けておらず、定期預金の継続手続と誤認して本件商品を購入した。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには多額の金融資産があり、Aさんの利回りへのニーズと、本件商品の払込金額が余裕資金であることを把握したうえで、本件商品を勧誘した。 ・本件商品については、説明資料を用いて、リスクの内容についても十分説明している。 ・しかし、契約時の手続きにおいて社内規定違反があった。 ・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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5月10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、本件商品に対する説明が不十分であったとまではいえないが、契約時の手続において不適切な点が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6月23日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 22年度(あ)第147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銀行で購入した複数の変額個人年金保険により生じた元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行担当者に対して、元本割れリスクのある商品は避けたいとの意向を伝えていた。 ・本件商品は、B銀行担当者から5年経過後には必ず利益がでると言われ、それを信じて購入した。 |

| | |
|----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の購入から1か月後、B銀行担当者から既に多額の利息がついていると言われたため、特別に有利な商品である思い、あわてて同じ年金保険を追加購入した。 ・少なくともB銀行担当者の発言を受けて追加購入したものについては、損失を補てんしてほしい。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行の仕組預金よりも高金利での運用を求めたものであり、元本割れリスクは許容できないとの発言はなかった。 ・投資信託や外貨預金の経験があったので、本件商品の元本割れリスクについても理解していたと考えている。 ・当行では所定の資料を用い、Aさんに対し本件商品の説明を行っており、その際に元本保証であることや、必ず利益がでるといった説明はしていない。 ・当行担当者が電話で既に多額の利息がついているとの発言をした事実はない。 ・当行では 70 歳以上の高齢者にリスクのある金融商品を販売する際には、家族の同席を求めており、本件商品の購入時は配偶者が同席している。 ・当行としては、提案できる譲歩案はない。 |
| 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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成 23 年5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、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167号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で締結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"> ・B銀行で契約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。 ・私の金融資産はほとんど円預金であるが、B銀行で外貨預金を購入した経験がある。変額個人年金保険は、本件商品が初めてである。 ・私の仕事が休みの日にB銀行を訪問した際、資産運用のアドバイスをされ、分散投資をするとよいと言われた。B銀行に預けていた預金のほか、他行の預金を引き出してB銀行に入金し、本件商品や投資信託を購入した。その後、投資信託は解約した。 ・本件商品が保険商品であるとの認識はなかった。私が死亡したときでも購入金 |

| | |
|----------------|---|
| | <p>額全額は受け取れると聞いたので、私の子供を受取人とした。また、B銀行から、本件商品は変動することはあるものの、10年経過すれば元本は戻るといわれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品購入から数年経過後、B銀行に行ってあらためて商品内容を確認したところ、年金方式での受け取りでないと元本は確保されないと聞いた。本件商品の購入当時、そのような説明はなかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行で外貨預金の申込みをした経験がある。Aさんが当行にまとまった資金を入金したこともあり、投資信託や保険商品を案内した。 ・Aさんは資産を子供に残したいという意向も持っていたため、複数の保険商品を案内した。より利回りのいい本件商品に興味を持ったので、説明資料を用いて商品内容等を説明した。 ・当行は本件商品の販売に関して何ら問題はなく、Aさんの要求には応じられない。 |
| 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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年4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、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。なお、あっせん委員会からB銀行に対して、本件商品に関してAさんに対するアフターフォローをするよう依頼した。 |

| | |
|----------------|---|
| 事案番号 | 22年度(あ)第175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"> ・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。 ・私は金融資産のほとんどが預金であり、国債を購入した経験があるのみである。 ・私は、B銀行に預金口座があるものの、高金利の金融商品を希望していたわけではない。 ・10年据え置けば、一括して元本保証されたうえで受け取れるものと理解していた。年金受取方式について、B銀行からの説明は一切なかった。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから預金金利に不満があり、余裕資金で長期の資産運用をしたいとの希望を聞いていたので、本件商品の勧誘を行った。 ・本件商品の仕組みや内容については資料を用いて丁寧に説明し、10年据置き後の一括受取りの場合には、元本保証がなされない可能性があることも資料に記 |

| | |
|---------------|--|
| | <p>載されており、Aさんも理解しているものと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行は本件商品の販売に関して何らの問題はなく、Aさんの要求には応じられない。 |
| 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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年5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、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249号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた変額保険の不当な解約拒否によって生じた損失の補てん要求 |
| 申立人の属性 | 法人 |
| 申立人(A社)の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行から購入した変額保険の払込保険料とその解約返戻金の差額の負担を求める。 ・当社が従業員の保険の処理についてB銀行に相談したところ、保険の継続を求められ解約を引き延ばされた。 ・解約が遅れたために、解約返戻金が当初想定したものより減額されている。 ・当社は本件商品の長所のみ説明を受けており、リスクの説明はなかった。 |
| 相手方銀行(B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・当行にA社からの解約相談はあったが、最終的にはA社の判断で契約を継続していた。 ・当行の対応に問題は見られず、A社の要求には応じることができない。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件紛争解決に当たり、B銀行が不当に解約拒否を行ったか否かの事実認定等が必要となるが、あっせん委員会で当該事実認定をすることは困難との理由から、規程26条1項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思われる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年5月25日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|--------|------------------------------------|
| 事案番号 | 22年度(あ)第256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に係る贈与税の損害賠償請求 |
| 申立人の属性 | 個人(70歳台) |

| | |
|----------------------|--|
| <p>申立人(Aさん)の申出内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した変額個人年金保険を生前贈与したことによって、当初の説明よりも必要となった贈与税について損害賠償を求める。 ・私は、B銀行担当者から、相続税法 24 条を活用することにより相続対策となると説明を受けて本件商品を購入した。 ・相続税法 24 条が改正されると聞き、生前贈与したところ、年金受給権の評価割合が締結時にB銀行から説明を受けていた割合よりも高く評価されることとなり、贈与税を多く支払うこととなった。 ・B銀行には、本件商品の購入時と生前贈与時に説明義務違反があった。 |
| <p>相手方銀行(B銀行)の見解</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんに相続対策の意向があったことは認識していたが、Aさんは生前贈与について言及することはなく、生前贈与を想定した年金受給権の評価額の説明をしていない。 ・Aさんから、相続税法 24 条の改正に伴い、年金受給権の評価割合について照会を受け、税務署または税理士に相談するように依頼した。その後、Aさんは自らの判断で、保険会社に対して、契約内容変更の手続きを行い、生前贈与した。 ・当行に説明義務違反があったとは考えていない。 |
| <p>あっせん手続の結果</p> | <p>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行はAさんから本件年金保険の締結時及び契約内容変更時に具体的な相談を受けておらず、また、B銀行の説明義務の範囲には、申立人の個別具体的な税務相談まで含むものとは解されないため、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」として平成 23 年5月 31 日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|----------------------|--|
| <p>事案番号</p> | <p>22年度(あ)第312号</p> |
| <p>申立ての概要</p> | <p>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</p> |
| <p>申立人の属性</p> | <p>個人(70歳台)</p> |
| <p>申立人(Aさん)の申出内容</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、複数の銀行や証券会社でリスク性商品を購入しているが、知識がなく、詳細なことを理解しているわけではない。 ・B銀行担当者から、定期預金より利息が良いと勧誘を受け、本件商品を購入した。 ・B銀行担当者からは、本件商品にかかる説明を受けたが、極めて短時間であったことから、商品の内容を十分には理解できなかった。交付された資料も十分に |

| | |
|----------------|--|
| | <p>読んでいなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申込書及び確認書への署名・押印及びレ点のチェックは私が行っているが、B銀行担当者から記入箇所を示され、内容は理解せずに記入した。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、当行と取引する前から、複数の銀行や証券会社でリスク性商品の購入を行っていた。 ・当行担当者は、Aさんから、円定期預金の利率に不満があること、本件商品の購入原資は余裕資金であること、毎月分配型ではなく今後の成長が期待できる運用商品に投資をしたい等の意向を受けたことから、運用志向の強い顧客向けの商品である本件商品の勧誘を行った。 ・当行に説明義務や適合性の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ず、当行として提案できる案はない。 |
| 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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年6月22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、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。 |

以上