

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 年度第 2 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194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(80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を中途解約したことで発生した元本割れ相当額の損失を補てんすることを求める。 ・B銀行の説明時間は非常に短いものであった。また、私は、B銀行から、本件商品は購入から2年経過すれば中途解約しても損失が生じることはないとの説明を受けた。 ・資金が必要となり、本件商品を中途解約しなければならなくなった。保険会社に問い合わせたところ、B銀行の販売に問題があった場合は、解約後に本件商品の損失が補償される場合もあるという説明を受けて、本件商品を中途解約した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、所定の資料を用いて本件商品の内容を説明しており、中途解約した場合には、解約返戻金が払込保険料を下回ることがあることも説明している。 ・Aさんには多額の預金残高があり、本件商品に充てた資金は余裕資金であることを確認した上で、本件商品を勧誘した。 ・本件商品の解約の過程で、保険会社からAさんに対してどのような説明があったかは詳細には把握していないが、当行からAさんに中途解約によって生じた損失を補償する旨の発言はしていない。 ・しかし、当行としては、本件申立てがなされたことを真摯に受け止め、一定額の解決金を支払う用意がある。
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19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、高齢者であるAさんに本件商品を販売するに当たり、より慎重な対応が必要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8月4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	22年度(あ)第227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(40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は解約済みであるが、契約ときにB銀行担当者から説明を受けていた内容の元金と利息を受け取っていない。したがって、解約返戻金との差額を請求する。 ・義父から、本件商品が定期預金よりも有利で、一定の年率で運用される商品であるとの説明を聞いただけで、B銀行担当者からはリスク等の説明を受けずに本件商品を購入した。 ・本件商品はすでに解約しており、当初支払った元金を上回る解約返戻金を受け取ったが、当初説明を受けていた利息と比べると少ないものとなっており、納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品を解約し、一時払保険料を上回る解約返戻金を受け取っているため、損害は生じていない。 ・Aさんは、本件商品申込日に初めて来店したが、当行担当者は、リスク等について十分説明した。また、特定の年率で運用されるとの説明は行っていない。 ・当行の勧誘方法に瑕疵はなく、また、本件商品を解約した結果、Aさんは何ら損害を被っていないので、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"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成23年7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、本件商品に係る損害を認識することができず、また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234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(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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・本件商品の購入原資は、余裕資金ではなかったため、B銀行に対して、元本割れしない金融商品を希望していた。 ・当初、元本割れない仕組預金を希望していたが、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた。B銀行に対して、私の生活実態、金融資産の原資とその使い道についての説明を行っている。 ・本件商品勧誘時、リスク等の説明を受けた記憶はない。B銀行担当者の、「株式

	の運用ではなく、株式の影響を受ける商品ではない。良い商品で自分の母親も購入している」との説明を信じ、購入した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんの金融資産の保有状況について把握していないが、収入及び家族構成等は把握している。本件商品の購入原資は余裕資金であり、長期運用が可能であることを聴取により確認した。 ・本件商品は、できるだけ良い利回りを希望するが元本が確保されないリスク商品は避けたい、というAさんの意向に合致した商品と認識している。 ・当行担当者が本件商品勧誘時、当該担当者の母親が同商品を購入しているとの説明をしたことは事実であり、勧誘方法として一部不適切な点があったことは認める。 ・当行が損失の一部を負担する用意はある。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</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7月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取後、Aさんからあっせん委員会に対して、本件商品を中途解約せずに契約を継続し、本件申立てを取り下げたい旨の申立取下書が提出されたことから、平成23年7月22日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	22年度(あ)第260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。 ・本件商品の説明はすべて口頭で行われ、運用状況が良ければ、その時に中途解約すればよく、運用状況が悪くても、10年後には元本が一括で返還されると言われ、リスクのない商品であるとの説明を受け、本件商品の購入に至った。年金で受け取ることは全く想定せず、つきあいで購入したものである。 ・B銀行からは、年金で受け取る商品であるとは一切聞いていない。 ・本件商品が預金ではなく、保険商品であることは理解しているが、年金でないと元本が保証されず、運用期間終了後に一括で受け取る場合には元本割れの可能性があることは知らなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんからのヒアリングにより、本件商品購入の原資が余裕資金であること、金融資産に対するリスク資産の割合に問題がないことを検証したうえで、本件商品の勧誘に至った。 ・本件商品の説明は、申込みに至るまで3度行っており、うち2回は所定の資料を用い、申立人の理解度を見ながら実施した。 ・Aさんは本件商品の他に、他行で同様の保険商品を購入していることから、本

	件商品に関しても十分に理解できていたものと判断している。
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7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。

事案番号	22年度(あ)第264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一時払保険料返還請求
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商品説明が実際の商品内容と異なるものであり、本件商品の解約及び一時払保険料の返還を求める。 ・私はB銀行担当者から、本件商品について、据置期間終了後に受け取る年金の金額が積立金から控除されるとの説明は受けていない。 ・B銀行担当者は本件商品の説明をすべて口頭で行い、資料等での説明はなかった。 ・B銀行担当者から申込書等の確認事項について説明を受けておらず、言われるままに申込書等に署名した。
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、本件商品の購入原資は使途の確定していない余裕資金であることを聴取した。また、Aさんは他行で外貨預金や投資信託の経験があり、金融商品に関する知識があると認識している。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容を説明している。運用が好調であるシミュレーションでは、年金の受け取りが開始した後も積立金の残高が減少しない結果となっているが、同時に運用が不調であるシミュレーションも示しており、Aさんに誤認を与えたとは考え難い。
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7月14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270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(30歳台)
申立人(Aさん)	・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

の申出内容	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行担当者から、本件商品は元本保証であり、毎月分配金が受け取れると説明され購入した。 ・B銀行担当者から商品説明を受けてはいるものの、元本割れリスク及び分配金の性質については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さんの母親からの依頼に応じ、本件商品を提案した。 ・本件商品の説明は、元本割れリスクについての理解度をみながら実施した。Aさんは本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分理解していると判断し、本件商品を販売した。 ・当行担当者は、所定の資料に基づき説明を行っており、本件商品の販売に関して、問題はないと考えているので、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→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7月4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、本件商品における、分配金の性質及び引受保険会社が経営破綻した場合の元本割れリスクについての説明が不十分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。 ・平成23年9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297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(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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行へは、当初国債の購入のために来店したところ、B銀行担当者から本件商品を提案された。 ・本件商品について資料を用いて説明されたことはあるが、商品内容を理解することはできなかった。本件商品で運用期間満了時の積立金が元本を下回った場合に元本が全額保証されるのは、運用期間終了後から一定期間の範囲により年金で受け取る場合のみであるとの説明は受けておらず、運用期間終了時に一括で受け取る場合には、元本割れが生じる可能性があるとは思ってもいなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが高金利の商品を希望したことから、本件商品の勧誘を行った。本件商品の元本割れリスクについて、所定の資料を用いながら説明しており、以前にもAさんの配偶者に同様の商品を販売し、当時Aさんは同席してい

	<p>たため、商品内容やリスクに対する理解は十分あったものと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんには本件商品以外にも当行預金があり、リスク性商品の保有比率として問題ないと判断した。また、本件商品は、万一の際に死亡保険金が支払われ、換金性がある商品であることから、Aさんへの提案には問題がなかったと判断した。
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7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、B銀行に対して、本件契約締結時に高齢者であるAさんが本件商品における元本割れリスクを十分に理解できるほどの説明が行われたかどうかについて、疑問の余地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8月26日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	22年度(あ)第298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(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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・B銀行に、ペイオフ対策として定期預金へ預け入れる予定で来店したところ、B銀行担当者から本件商品を提案された。 ・本件商品について資料を用いて説明され、定期預金とは異なる商品であることは理解していたものの、元本割れの可能性があること等については理解していなかった。 ・B銀行担当者から、本件商品は元本割れすることはないとの説明を受けており、納得がいかない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんに対しては当初国債を提案したが、利回りに満足してもらえなかったため、投資信託と保険商品を提案し、同日に本件商品を販売した。 ・Aさんには投資商品の経験があることを確認し、Aさんの運用方針を聴取したところ、本件商品が提案できると判断した。 ・当行担当者は、本件商品の元本割れリスクについて、所定の資料を用いながら丁寧に説明しており、説明方法に問題はなかったものと考えている。
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7月8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、高齢者であるAさんに本件商品を含む複数の金融商品を説明しているが、本件商品について理解できるだけの説明が必ずしも十分に行われたとはいえないことを問題点として指摘した。 ・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8月 26 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	22年度(あ)第302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(50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B銀行担当者から、本件商品は元本保証であり、運用期間終了後には元本相当額が返還されると説明された。私は元本割れリスクのある商品を購入したくなかったので、B銀行担当者に何回も元本保証の商品かどうか確認している。 ・説明用資料を見たことはあるが、B銀行担当者からは詳細な説明を受けたわけではなく、商品内容について十分に理解することはできなかつたが、対応の良かったB銀行担当者を信用して、本件商品を購入するに至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、本件商品の元本割れリスクについて、所定の資料を用いながら説明している。また、Aさんには一度説明した後、持ち帰って検討してもらった上で、再度Aさんが来店した際に本件商品を販売しており、Aさんは本件商品について理解していたと認識している。 ・当行担当者は、Aさんから本件商品の購入原資は余裕資金であることを確認している。 ・運用期間終了後に年金方式で受け取ることがAさんの意向に反していたとの認識はない。運用期間終了後の一時金に対する保証を求められていたのであれば、他の商品を提案することもできた。
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7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、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	23年度(あ)第57号
申立ての概要	制限行為能力者が購入し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(50歳台、80歳台の名義人の法定代理人)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の勧誘により名義人が締結した変額個人年金保険契約は、名義人が既に事理弁識能力を欠く常況にあったため、無効であり、投資額全額の返還を求める。 ・私は、今年、本件商品の名義人の成年後見人に選任された。 ・名義人は、本件商品の購入翌月に認知症との診断を受け、また、要介護認定を受けていたため、購入当時、既に判断能力がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行が名義人から聴取した金融資産やニーズを考慮し、本件商品の名義人への販売は適合性原則の観点から問題はなかった。 ・当行担当者は、所定の資料を示して説明を行い、名義人は本件商品の内容及びリスクについて十分理解していると判断した。 ・本件商品販売当時、名義人に理解力、会話力について支障はなく、意思能力に問題はないと判断した。
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"> ・Aさんの申立てについて、本件商品に名義人の全資産を投資させたことを理由とする損害賠償を求めるものと解する余地があったため、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8月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・事情聴取の結果、Aさんの申出内容が本件保険契約の無効を主張するものであることが判明した。そのため、名義人について本件商品購入当時の意思能力の有無が問題となるどころ、事情聴取に基づく認定には限界がある上、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、あっせん委員会は、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	23年度(あ)第88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取消要求
申立人の属性	個人(30歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の募集による変額個人年金保険の購入は詐欺のようなもので取消すことを求める。 ・私は、B銀行担当者に対して、株式のような元本割れリスクのある商品は避けたいとの意向を繰り返し伝えていた。本件商品は定期預金と類似の商品であり、元本保証の商品であると説明されたために購入したものである。元本割れリスクのある商品であることの説明はされていない。 ・B銀行担当者からは、本件商品は定期預金より金利が良い商品であると説明され、具体的な利益額が示された。 ・本件商品を購入するまでの書面は、B銀行担当者と言われるまま記入したものであり、本件商品の申込書についても、申込書であるとの認識さえなかった。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんは、本件商品以前に購入した投資信託を再度購入するために当行店舗を訪れた。しかし、当該投資信託は募集期間が終了していたため、類似の金融商品として本件商品を提案した。 ・当行担当者は本件商品の商品内容や元本割れリスクについて、所定の資料を用いて十分に説明した。本件商品が変額個人年金保険であることも説明している。 ・Aさんが当行担当者から説明を受けたと主張する本件商品の利益額は、本件商品の商品性からあり得ないものであり、当該説明をすることは考えられない。 ・当行は、早期解決のためにあっせん委員会の判断を受け入れる準備がある。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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9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、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。

<p>事案番号</p>	<p>23年度(あ)第113号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>意図せず医療保険の保険料に充当された総合口座貸越の利息相当額の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和59年に、B銀行と定期預金を契約し、当該定期預金の利息で同時に契約した医療保険の保険料が賄われるとB銀行担当者から説明を受けたと記憶しているが、金利の低下により、定期預金の利息だけでは賄うことができなくなってしまい、総合口座貸越が発生してしまった。 ・利息で保険料を賄う前提で、本件商品および医療保険を契約したものであり、また、総合口座機能の詳細な説明を受けていないため、当該総合口座から保険料として支払った利息相当額の返還をB銀行に要求する。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保険会社から保険料通知を送付していることから、Aさんは、保険料の支払について認識している。 ・保険の解約については、契約者の意思によって判断すべき事項であり、判断材料として各種通知を送付していた。
<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、本件紛争解決に当たり、B銀行が行った説明についての事実認定が不可欠であるが、契約締結が25年以上前であり、あっせん手続によって判断するのは困難であるため、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認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成23年7月20日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第115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一時払保険料返還要求
申立人の属性	個人(80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を中途解約し、一時払保険料を返還することを求める。 ・相続税対策のため、私の死亡時に家族が受け取ることができる終身保険はないかとB銀行担当者に質問したところ、本件商品の勧誘を受けた。 ・しかし、後日、変額個人年金保険では、私が据置期間満了時に生存していれば改めて相続税対策を講じる必要が生じることが判明した。これでは、当初の私の相続税対策の目的に合致しない。よって、購入する意味がないものであった。 ・B銀行担当者から、販売用資料等で説明を受けておらず、当該資料を交付されていない。また、私は詳細な説明を受けていないため、本件商品が元本割れの可能性のある商品との認識はなかった。 ・私は、申込書の顧客控えを受領しておらず、当該顧客控えを受領していれば、本件商品が終身保険でないことを理解できたはずである。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから相続税対策の相談を受け、複数の個人年金保険の勧誘を行った。 ・当時、当行では終身保険を取り扱っていなかったため、本件商品の据置期間が終了した後は、再度、相続税対策に有効な商品を提案することで、Aさんの了解を得ていた。 ・本件商品販売時、販売用資料等により当行支店担当者及び本部担当者の2名で説明を行い、当該資料等を交付している。なお、Aさんから「終身保険」との発言は一切なかった。
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8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	23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(40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。 ・私は叔母から預かった現金を、定期預金のような元本が保証された商品に預け、多少増やして返したいと考えていた。 ・B銀行担当者から商品勧誘の新規訪問を受けたため、元本が保証されており、

	<p>かつ叔母への返却予定期限までに償還される商品を希望している意向を伝えたにもかかわらず、中途解約による元本割れリスクの説明もないまま訪問当日に本件商品を購入させられた。</p> <p>・希望期限までに償還され、かつ元本が保証された商品でなければ購入しなかった。</p>
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<p>・当行担当者はAさん宅を複数回訪問し、運用ニーズを聴取した上、本件商品の購入原資が余剰資金であることを確認した。購入原資がAさんの叔母から預かった資金であるという話は聞いていない。また、本件商品購入後のAさんの預金取引履歴を勘案しても、Aさんの叔母から預かった資金であるという話は信じ難い。</p> <p>・当行担当者は契約締結前交付書面及びパンフレット等を用いて本件商品の内容を説明した。当行担当者は、Aさんが主張する返却予定期限内に必ず償還されるとは説明していない。本件商品は満期まで保有する場合は元本が確保されることを説明し、十分理解を得ていたと認識している。</p> <p>・当行担当者は、Aさんから、他社でリスク商品への投資経験があることも聴取した。Aさんが金融資産を十分に保有している点も併せて、適合性原則の観点から問題はなかったと認識している。</p>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <p>・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9月14日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <p>・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。</p>

以上