

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	22年度(あ)第226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"> <li>・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。</li> <li>・B銀行担当者から、10年間の預入れが可能であれば、定期預金より有利な良い商品があるとして本件商品の勧誘を受けた。</li> <li>・B銀行担当者の説明では、運用利率の実績だけが強調されており、本件商品は、定期預金よりも有利な利率で運用される預金と思っていたため、元本割れのリスクのある生命保険であるとの認識はなかった。</li> <li>・B銀行担当者から、販売用資料等で説明を受けた事実はない。確認書のチェック欄は、B銀行担当者から言われるがまま記入した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんから、定期預金の利率に不満があり、有利な商品はないかとの申し出を受け、複数のリスク商品の勧誘を行った。</li> <li>・販売用資料及び約款等により、本件商品の説明を複数回行っており、リスクの内容についても十分説明している。</li> <li>・当行に落度はなく、提案できる案はないが、あっせん委員会からの指摘があれば、検討する用意はある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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日及び同年9月22日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、元本割れリスク等の説明が不十分であった可能性があることを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年11月2日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(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254号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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"> <li>・B銀行で購入した外貨建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。</li> <li>・本件商品は、昼休みに勤務先の事務関係の処理のためB銀行店舗を訪れた際に勧誘された。すぐに職場に戻る必要があったため、本件商品の説明時間はほとんどなく、その場で購入手続まで行った。</li> <li>・本件商品を購入する以前に、B銀行で投資信託を購入した経験がある。当該投資信託の説明時には、元本割れリスクがあることの説明を受けており、当該投資信託に生じた損失は私の責任であると考えている。一方、本件商品に関しては、B銀行担当者が元本割れしないと説明したために、それを信じて購入に至ったものであるから、B銀行にも責任があるはずである。</li> <li>・本件商品の購入当時、私には余裕資金はほとんどなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者はAさんとのやりとりの中で、本件商品の購入原資は余裕資金であり、運用に充てることができる資金であると聴取し、本件商品の勧誘に至った。実際、当行にはAさんが主張する以上の預金があり、余裕資金ではないというAさんの主張は受け入れられない。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して、本件商品を含む複数の商品内容について説明し、最終的にAさんが本件商品を選択した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容や元本割れリスクについて十分に説明しており、Aさんが主張する、元本割れのリスクがない商品であるとの説明はしていない。</li> <li>・本件商品の販売日に、Aさんが、当行には資産運用の相談を目的として訪れたのではないことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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26日及び同年8月30日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、金融商品の知識が十分にあるとは言い難く、資産運用が来店目的ではなかったAさんに対して、昼休みという限られた時間の中で、複数の商品を説明し、本件商品の販売手続を行ったことから、本件商品のリスクをAさんが正確に理解するに足りるだけの説明を尽くしたとはいえない可能性があること等を指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年10月19日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	22年度(あ)第278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"> <li>・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。</li> <li>・私には金融商品に関する知識や関心はなく、本件商品購入以前に元本割れリスクのある金融商品を購入した経験もなかった。</li> <li>・本件商品は、B銀行担当者が勤務時間中に私の職場に来訪し、短時間で説明・勧誘したもので、元本割れリスクがあることなどの十分な理解をすることなく定期預金のような元本保証の商品だと思って購入した。</li> <li>・申込書への署名等は、B銀行担当者から言われるままに行い購入したものである。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、本件商品は据置期間が満了すれば元本が確保される商品であることをAさんに説明し、十分に理解を得た上で販売した。</li> <li>・本件商品の説明及び申込書への署名等がAさんの勤務時間中に行われたのは事実であるが、十分に時間をかけて説明等をしており、勤務時間中に勧誘等したことについてもAさんから苦情を受けていないことから、問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者が聴取したAさんと配偶者の合計の金融資産及び収入を勘案しても問題はなかったと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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21日及び同年9月28日の両日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんへの説明時間、説明方法が十分ではなかった可能性があり、またAさんの理解度の確認がなされなかった可能性も否定できないこと等を指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに損失の一部を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年11月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第21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"> <li>・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。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は投資信託や国債、個人年金保険を購入した経験があるが、株式取引で損失を出した経験もあったため、満期に元本割れのリスクがある商品を購入する意向はなかった。また、当時保有していた金融資産の金額から考えても、老後に受け取る年金の金額を増やす必要があったわけではない。</li> <li>・私は、B銀行担当者から十分な説明を受けておらず、本件商品が年金商品であることも認識しておらず、満期には元本の返還が保証されているという説明を受けたことから、いわれるがまま本件商品を購入した。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんには多額の金融資産があり、本件商品の原資は余裕資金であることを把握した上で、本件商品を提案した。</li> <li>・Aさんからは、投資信託は下落幅が大きくなる可能性があり、不安を感じているが、収益は追求したいという資産運用の意向を聴取した。本件商品は、一定額が確保される商品であることから、リスクが限定的であることがAさんのニーズに適すると判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用い、本件商品の内容に関して丁寧な説明を行った。Aさんは慎重に本件商品の条件について検討を行い、商品性を理解した上で条件を選択し、本件商品を購入したと認識している。</li> <li>・しかしながら、当行は互譲の精神に基づき、一定の解決金を支払う用意がある。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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4日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品について、Aさんに一定の説明は行っているものの、金融知識が豊富であるとはいえないAさんの属性を考慮すると、本件商品への理解度の確認が不十分であった可能性があることを指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年10月11日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第32号
申立ての概要	誤った手続により発生した変額個人年金保険に係る補てん要求
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"> <li>・B銀行で購入した変額個人年金保険について、私の配偶者が同時に同額で申し込んだ同保険との間で生じている積立金額の差額の補てんを求める。</li> <li>・配偶者の積立額と私の積立額とのこの差額についてB銀行に説明を求めたところ、B銀行の手続の誤りにより、私の同保険の特別勘定繰入日が配偶者のものより1日遅れたために生じたと説明された。</li> <li>・私は、この差額が今後どれだけ拡大していくか分からず不安を覚えたため本件</li> </ul>

	申立てに至った。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行は、Aさんに、本件の差額が生じた原因が当行の手続の誤りにあること、及び差額が生じる仕組みについて繰り返し説明したが、Aさんの理解を得ることができず、やむなくあっせん委員会を案内した。</li> <li>・本件の差額について、応分の負担をする用意はある。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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7日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、本件の差額が生じた原因はB銀行にあること、差額についての説明が適切とはいえなかったこと等を問題点として指摘した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年10月24日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第44号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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"> <li>・B銀行で購入した外貨建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。</li> <li>・B銀行に国債を購入する目的で来訪したところ、B銀行担当者から国債購入後の残余資金で本件商品を勧められた。</li> <li>・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、本件商品の勧誘を受けるに当たっては、元本が減らないものをお願いしたいとB銀行担当者に伝えていた。</li> <li>・B銀行担当者からは、本件商品の元本割れリスクに関する説明を受けておらず、理解しないまま契約させられたものである。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに国債を販売した後に、償還期間が異なる国債を案内したが、利回りに不満を示したので、販売した国債以上の利回りを求めていると判断し、本件商品を含むリスク商品を提案した。</li> <li>・Aさんは、当初国債を希望して来店したこと、原資となった定期預金は、当行で自動継続を繰り返していたものであることから、Aさんに対して長期間の運用商品が妥当であると判断し、本件商品の勧誘を判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の内容を所定の資料を用いて説明しており、特に、為替変動による元本割れリスクに関しては、為替相場による具体的な数字を示してわかりやすく説明しているものの、Aさんが本件商品の元本割れリスクを十分に理解していたかどうかは不明である。</li> </ul>

あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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16日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの投資意向の確認、商品説明において特に元本割れリスクに対する理解度の確認が不十分であったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行が一定の解決金をAさんに支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年11月21日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
---------------	---

事案番号	23年度(あ)第133号
申立ての概要	説明不十分で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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・B銀行の担当者が私の勤務先に来訪し、勤務先会長に本件商品を提案したところ断られたため、勤務先の継続的な銀行取引を考慮して私が代わりに本件提案に応じ、勤務先から借入れをして保険料に充当し本件契約の締結に至った。</li> <li>・私は、勤務先会長が断った当日に本件商品を提案されたものであり、短時間しか説明を受けておらず、私は、本件商品が元本割れリスクがあること、為替相場の影響を受ける旨の説明も受けていなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、以前よりAさんの勤務先の法人取引を担当しており、同勤務先の職員との会話の中で資産運用ニーズを聴取していた。Aさんは定期預金等の利率に不満をもっていたことから本件商品を提案した。</li> <li>・本件商品の説明は、為替リスクに重点を置いて相当の時間をかけて行った。また本件商品の保険料が勤務先からの借入金であったことは把握していたが、Aさんの判断に基づく申込みであることから問題はなかったと認識している。</li> <li>・Aさんの金融資産や投資経験について詳細には把握していなかったことは認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの知識及び経験の点から、B銀行担当者による説明によっても十分な理解をしていなかった可能性が高いこと、金融資産及び投資経験の把握が不十分であることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> </ul>

	・平成 23 年 11 月 25 日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------------

事案番号	23 年度(あ)第 169 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"> <li>・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。</li> <li>・私は、年齢を考え、預入期間の長い商品を購入する意思がないこと、購入するとしても元本保証の商品でなければ購入しない旨を、B銀行担当者に伝えた。本件商品が変額個人年金保険という認識はなく、元本が保証される商品と思っていた。</li> <li>・B銀行担当者から詳細な説明を受けた記憶はない。申込書等の署名は私が行ったが、押印はB銀行担当者が行った。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんのニーズを踏まえ、また、Aさんが本件商品に興味を持ったことから、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者は聴取により、Aさんの金融資産及び投資経験、他行から同様の商品の提案を受けていること等を確認し、本件商品の勧誘は問題ないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、本件商品の内容や元本割れする場合について丁寧に説明している。販売用資料等を交付しているが、交付した記録は残っていない。</li> <li>・当行に、販売方法における落度はないと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 10 月 24 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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く、また、本件商品の運用期間満了時における商品特性により、あっせん案の提示が必ずしもAさんの利益とならない可能性があることを勧告し、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	23 年度(あ)第 212 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建定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。</li> <li>・私は、本件商品以前に外貨預金も含めリスク商品を購入したことはなく、B銀行</li> </ul>

	<p>担当者から、本件商品の販売用資料をみせられ、「元本は保証されます」と説明されたため、本件商品を購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品が外貨建てであるという認識はなかった。</li> <li>・私が申込書に署名押印を行ったが、B銀行担当者から当該書面記載の重要事項について説明を受けた記憶はない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口で定期預金の勧誘を行ったところ、Aさんから円定期預金の利率に不満があることを聴取し、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・本件商品の説明は複数の担当者により、外貨建てであることを含め十分時間をかけて行っており、「元本が保証されます」という説明はしていない。</li> <li>・本件商品購入時、Aさんの金融資産状況をみても問題ないと判断した。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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21日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資経験及び知識を考慮すれば、本件商品を十分に理解するほどの説明がなされていたか疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成23年11月24日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第223号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建個人年金保険の損失補てん要求
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"> <li>・B銀行で購入した外貨建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。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品を含む複数の商品の勧誘を受けた。銀行が保険商品を取り扱っていることに疑問を感じたが、年金で、かつ、B銀行が勧誘する商品であれば安心だと考え、本件商品の説明を受けた。</li> <li>・B銀行担当者から、販売用資料で説明を受けた記憶はあるが、利回りの説明が中心で、元本は保証されないとの説明は受けていない。</li> <li>・申込書の署名押印および確認欄のチェックは、B銀行担当者から言われるがまま私が記入した。</li> <li>・本件商品の損失額の補てんを求めるが、一定の譲歩をする用意はある。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、預金の案内等のため複数回Aさん宅を訪問した際、当行で取り扱っていたリスク商品の案内を行っていたところ、後日、Aさんから訪問の依頼の電話を受け、本件商品を勧誘した。Aさんは、本件商品の利回りに魅力を感じ、本件商品を希望したものと認識している。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんに対し、販売用資料とシミュレーションにより、本件商品のリスク等について説明を行ったと記憶しているが、詳細な記録は残っていない。</li> <li>・当行から提案できる案はないが、あっせん委員会からの指摘があれば、検討したい。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 10 月 20 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、具体的な説明の経緯を示す客観的な資料が不十分であるなど、Aさんが本件商品を十分に理解するまでの説明を尽くしたと認めることができないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失額の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・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。</li> <li>・平成 23 年 12 月 15 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	23年度(あ)第244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"> <li>・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。</li> <li>・B銀行が開催した変額個人年金保険のセミナーに出席した際、本件商品について1時間ほど説明を受け、本件商品の購入に至った。B銀行担当者からは10年経過すれば元本が返還されると伝えられたため、元本が保証された商品であると理解していた。</li> <li>・申込書は、B銀行担当者から言われるがまま署名押印を行った。</li> <li>・私は確認書の確認事項について、B銀行担当者から読み上げによる説明を受けておらず、各項目のチェックは私が記入したものではない。</li> <li>・本件商品を直ちに解約し、損失を確定する必要はないと考えている。ただし、本件商品の内容について理解しておらず、改めて相手方銀行から説明を受けたい。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品を解約することは経済合理性に欠ける。当行は、本件商品の保有を継続することがAさんの利益と考えている。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取後に申立取下げ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 11 月 16 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、Aさんに対して、本件商品において、据置期間経過後は一時払保険料が確保されており、本件商品の解約が必ずしもAさんの利益とならな</li> </ul>

	<p>い可能性があることを説明した。</p> <p>・その後、Aさんからあっせん委員会に対して、Aさんから本件商品を中途解約せずに契約を継続するものとし、申立てを取り下げる意思が示されたため、平成 23 年 11 月 28 日付けであっせん手続を終了した。</p>
--	--

事案番号	23年度(あ)第262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	<p>・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。</p> <p>・私は、過去にB銀行から複数回、投資信託を購入した経験はあるものの、商品リスクについて理解していなかった。</p> <p>・B銀行担当者から、「本件商品は期間10年で、定期預金の金利より良い」と伝えられ、預金金利に不満があったことから本件商品の購入に至った。B銀行担当者から中途解約手数料の説明は受けたが、販売用資料に基づいて詳細な説明を受けていないため、元本が変動する商品と理解していなかった。説明時間は本件商品購入日に15分程度であったと思う。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行はAさんに対して、複数の投資信託等の販売を行っている。これらは、すべてAさんの意思に基づき、自ら購入したものである。</p> <p>・複数回説明を行った面談記録、本件商品購入日の説明から手続までの時間、さらに、支店長が同席した記録、当行担当者がAさんから本件商品のリスク等を理解した旨の発言を受けた記録が残っている。</p> <p>・当行担当者は、販売用資料及び設計書を用い丁寧に説明を行った。本件商品を預金と対比させて説明を行っておらず、「金利」という表現を用いていない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></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11月17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>

事案番号	23年度(あ)第282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	<p>・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。</p> <p>・本件商品の購入資金は、数年後にシニアハウスを購入するためのものであり、B</p>

	<p>銀行担当者に伝えていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私は保険会社に勤務していた経験があるため、本件商品の商品内容やリスクについて十分理解していたが、B銀行担当者からは、銀行で扱っている商品であり、保険会社の商品とは異なるため、確実に5～6年で元本が償還されるとの説明を受けたが、実際には償還されなかった。そうであれば、このような商品を購入するつもりはなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの配偶者名義の定期預金の満期が到来することから、当行担当者はAさんに利率変更の手続のために来店を要請した。</li> <li>・当行担当者はAさんから定期預金の金利に不満を持ち、運用ニーズがあるが元本が確保される商品を望んでいること、余裕資金があること、過去の投資経験や保険会社の勤務経験等を聴取した上で、本件商品を提案した。また、Aさんからシニアハウスを購入する予定がある話は聴取していない。</li> <li>・本件商品のパンフレットに、過去の実績として5年程で目標を達成した旨が記載されていたが、これは早期償還を約束するものではないことを説明した。</li> <li>・当行担当者は販売用資料等を示して説明を行い、当該資料等を交付しており、Aさんは十分に理解した上で、申込書等に署名したと認識している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 10 月 28 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>

事案番号	23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死亡給付金最低保証特約の付加要求等
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"> <li>・B銀行で購入した変額個人年金保険について、死亡給付金最低保証特約を付加した内容への変更、又は解約した上で本件商品の一時払保険料の返金を求める。</li> <li>・私は、個人向け国債を購入するためにB銀行を訪問したが、B銀行担当者からより高金利の外貨建て商品として、本件商品を提案された。</li> <li>・B銀行担当者から本件商品について説明を受けたが、米ドル建ての生命保険商品であること及び高利回りであること程度しか理解しておらず、生命保険なので元本が保証されている商品であると理解していた。私は死亡給付金最低保証特約について一切説明を受けていなかったために、本件商品に同特約を付加することができなかった。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者はAさんに個人向け国債と本件商品を提案した。</li> <li>・本件商品提案時、Aさんが高齢者であることを勘案し、当行担当者が上席者の</li> </ul>

	<p>同席のもと、販売用資料等を示して丁寧に説明を行っており、説明方法、Aさんの理解について問題はなかったと認識している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者はAさんに、本件商品に死亡給付金最低保証特約を付加した場合の予定利率を含め、同特約の内容を説明した上で、Aさん自身の判断で、同特約を付加しないことを選択したと認識している。なお、本件商品の死亡給付金最低保証特約は年金受取開始時に消滅するので、Aさんの年金受取額は変わらない。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 11 月 25 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>

事案番号	23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(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・私は当初定期預金を希望してB銀行を訪れたが、B銀行担当者から定期預金の金利は低く、ペイオフ時には1000万円以上は保証の対象外であるとの説明を受け、代わりに本件商品を提案された。</li> <li>・私は法定相続人がいないため、本件商品を購入する必要はなかったが、B銀行担当者から、本件商品は元本割れする可能性がない商品であり、うまく運用を行えば資金を殖やすことができると説明を受け、その言葉を信じて購入に至った。</li> <li>・本件商品の説明資料の交付を受けたが、内容が理解できず、読んでいない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者はAさんが定期預金金利に不満を持っており、より高利回りの商品を希望していることを聴取し、本件商品を提案した。</li> <li>・Aさんに対して、本件商品の元本割れリスクについて複数回説明し、所定の資料も交付しているため、Aさんは当該リスクを認識した上で購入に至ったと判断している。</li> <li>・本件商品は、資産を遺族に残すことのみならず、契約者が老後に個人年金を確実に受け取ることを主な目的としている。また、Aさんは親族に資産を残したいとも発言していたので、法定相続人のいない方ではあるが、本件商品がまったく必要のない商品であったとは認識していない。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理→あっせん打ち切り】</b>

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・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 12 月 22 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li><li>・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。</li></ul>
-------	--

以上