

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 23 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	23年度(あ)第349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。 ・私は配偶者からリスク商品の購入を禁じられており、そのことをB銀行担当者に伝えていた。 ・定期預金に預け入れるため窓口を訪れた際、B銀行担当者から、「低い金利で運用しているのはもったいない」と本件商品の勧誘を受けた。 ・B銀行担当者から、販売用資料、提案書等で説明を受けたかもしれないが、説明内容は記憶していない。本件商品が保険商品との認識はあったが、年金原資が増減することを理解しておらず、10年間で元本が返還される保険商品と考えていた。 ・本件商品購入後、配偶者との約束を反故にした自責の念から、私からB銀行担当者にクーリングオフができるか問い合わせたが、B銀行担当者から契約の継続を説得された。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさんから高い金利の商品を希望していることを聴取し、複数のリスク商品の勧誘を行った。当行担当者はAさんから、配偶者からリスク商品の購入を禁じられている旨は伝えられていなかった。 ・当行担当者は、販売用資料、提案書等で商品内容、リスク等のほか、クーリングオフに係る説明を複数回行った。 ・本件商品販売後、Aさんから契約金額を減額したい旨の申し出を受けたことは認める。しかし、当行担当者が再度、本件商品の説明を行ったところ、Aさんが納得し、本件商品の継続を決定した。
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12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銀行に対して、Aさんが本件商品を理解するまで説明を尽くしたというには疑問が残ること、Aさんのクーリングオフの申し出に係るB銀行

(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>の対応が不適切であったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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 24 年2月 29 日付けであっせん手続は終了となった。
--	---

事案番号	23年度(あ)第409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金の返還及びその元本相当額を国債で運用した場合の利子相当分の支払要求
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銀行で購入した変額個人年金保険の元本の返還及びその元本相当額を国債で運用した場合の利子相当分の支払いを求める。 ・本件商品購入の数日前に私の代理で配偶者がB銀行窓口を訪れ、国債の購入を希望したところ、B銀行担当者から「安全で良い運用商品がある」と本件商品の案内を受けた。配偶者から本件商品について報告を受け、預金金利よりは有利と考え、後日購入に至った。なお、B銀行担当者から複数の商品の勧誘を受けた記憶はない。 ・私はB銀行担当者から販売用資料等で説明を受けた記憶はあるが、元本割れが生じる可能性についての説明は受けていないため、本件商品は元本が保証されると思っていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者はAさん及びAさんの配偶者に定期預金、国債、複数の保険商品の案内を行ったところ、Aさんらが本件商品に興味を示したことから、本件商品の勧誘を行い、販売に至った。 ・当行担当者は販売用資料で本件商品のメリット及びデメリットについて説明を一通り行い、元本が割れる場合についての説明を再度行ったことから、Aさんは本件商品の元本割れリスクを理解した上で購入を行ったと考えている。
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 24 年2月 21 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416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)

<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、同商品を購入していた配偶者の勧めにより、本件商品を購入した。 ・本件商品購入時、B銀行担当者から、元本を取り崩すことなく、利息を年金として受け取ることができる旨の説明を受けた。なお、配偶者が同商品を購入する際もB銀行担当者から同様の説明を受けたと記憶している。 ・購入後、保険会社から送付された報告書を見て、本件商品は元本が変動する商品と初めて理解した。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから金融資産及び投資経験等を聴取して、保険設計書を作成し、本件商品のパンフレットを示して本件商品の内容を説明した上で、販売に至っている。 ・当行担当者はAさんに対し、元本を取り崩すことなく年金を受け取ることができる旨の説明は行っていない。Aさんは、同種の商品を既に購入している配偶者からの勧めで、本件商品を購入しているため、商品内容を十分理解していたと考えている。
<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24年2月24日及び同年3月26日の両日、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462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の補てん要求</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。 ・私の娘の知人であったB銀行担当者からの来店誘致を受け、娘と共にB銀行店舗を訪れたところ、本件商品を提案された。 ・私は、B銀行が主張する程の金融資産を保有しておらず、また本件商品を購入するまでリスク商品の購入経験はなかった。また、本件商品の購入原資は相続した資金であって、運用する意思はなかった。 ・B銀行担当者の説明は主に私の娘に対して行われ、耳が悪い私はほとんど説明が聞こえなかった。本件商品が元本保証の商品であるとのB銀行担当者の説明を信じて購入した。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの娘から資金運用の相談を受けたため、Aさんの娘と併せてAさんに来店誘致を行った。 ・Aさんから金融資産及び投資経験について聴取し、本件商品の販売には問題

	がないと判断した。 ・当行担当者は、AさんとAさんの娘のそれぞれに対して、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性及びリスクについて説明した。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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24年1月17日及び同年3月12日の両日、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463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) の申出内容	・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。 ・私の知人であったB銀行担当者からの来店誘致を受け、B銀行店舗を訪れたところ、本件商品を提案された。販売用資料の交付も受けず、ただ本件商品が元本保証の商品であるとのB銀行担当者の説明を信じて購入した。 ・私は、B銀行が主張する程の金融資産を保有しておらず、また本件商品を購入するまでリスク商品の購入経験はなかった。 ・本件商品の購入原資が用途のある資金であることをB銀行担当者には伝えていた。
相手方銀行 (B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんから資金運用の相談を受けたため、Aさんに本件商品を勧誘した。 ・Aさんから金融資産及び投資経験について聴取し、本件商品の販売には問題がないと判断している。 ・当行担当者は、Aさんに対して、所定の販売用資料を交付し本件商品の商品性及びリスクについて説明している。
あっせん 手続の結果	【申立受理→あっせん打ち切り】 ・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24年1月17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641号
申立ての概要	誤った説明により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。 ・本件商品は、B銀行担当者から、据置期間経過後に年金又は一括で受け取ることができ、いずれの場合でも元本が保証されると説明されたために購入した。しかし、実際は据置期間経過後に年金で受け取る場合に限って元本が保証されるものであることが判明した。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから運用相談を受け、本件商品を含む複数の商品を提案した。Aさんは当行を複数回訪れ、購入商品を検討しており、最終的にはAさんが本件商品を選択した。 ・当行担当者は、Aさんから本件商品の原資が余裕資金であることを聴取した。 ・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、その中で据置期間経過後、年金で受け取る場合にのみ受取総額が保証されることを説明している。販売後のアフターフォローにおいても同様の説明を繰り返している中で、販売から約6年経過した時点で初めて苦情の申し出を受けた。 ・Aさんは損害保険会社に勤務しており、変額保険の苦情対応に当たった経験がある旨も聴取していることから、本件商品の内容は容易に理解できたはずである。
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、本件は、損害保険会社に勤務しているAさんが購入した本件商品について、据置期間経過後における元本の返還を求めるものであるところ、未だ同期間が経過しておらず、同期間経過後の損害が発生していないことから、業務規程 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 24 年1月 31 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	23年度(あ)第679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。 ・仕組預金満期手続のためB銀行を訪問した際、B銀行担当者から本件商品を提案された。 ・本件商品購入前に、外貨預金購入経験があったが、息子の依頼に従って購入したものであり、商品性は理解していなかった。 ・本件商品購入時、販売用資料にもとづき部分的な説明を受けたが、定期預金

	<p>に類する商品と考えて購入した。本件商品のデメリットについて説明があれば購入しなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件商品購入後、保険証書を受領したが、B銀行を信頼していたので、商品性を疑うことなくすぐに金庫に保管した。運用報告書も受領していたが、多忙であったので見ていなかった。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・仕組預金満期手続でAさんが来店した際、当初は同一預金の継続を希望したが、前回より金利が低くなることを伝えるとともに、本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示された。 ・本件商品販売時、当行担当者はAさんの投資経験及び投資意向を確認した。 ・当行担当者は所定の資料を用いて、商品内容及び元本割れリスクについて説明を行った。 ・本件商品販売後は、運用報告書を定期的に郵送していた。
<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24年3月28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