

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 24 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	23年度(あ)第650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(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。 ・私は、定期預金への預入目的でB銀行を訪問したところ、本件商品を提案され、購入に至った。B銀行担当者からは、販売用資料により満期時の受取額を具体的に示されたため、利率の良い円定期預金であると考えていた。 ・私は、本件商品を契約する以前に、B銀行から投資信託を購入したことはあった。 ・私は、為替の変動による本件商品の元本割れリスクについて、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"> ・Aさんが定期預金への預入目的で当行に来店したことは事実であるが、運用期間5年程度で金利の高い商品を探しているとの意向が示されたため、定期預金以外の商品を説明・提案してよいかを確認の上、選択肢の一つとして本件商品を提案した。 ・Aさんは、本件商品販売以前に、当行で投資信託を購入した経験がある。 ・当行担当者は、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を説明しているものの、Aさんが本件商品の内容等について十分に理解していなかった可能性があることは認める。
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24年5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さんの属性及び来店時の当初の意向を勘案すると、本件商品がAさんの投資目的に合うものであったか、Aさんの理解度の確認が十分に行われたか等について疑問が残ることを指摘した。 ・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。

(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。

	・平成 24 年 10 月 19 日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------------

事案番号	23 年度(あ)第 654 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の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、普通預金の払戻しのためにB銀行を往訪した際に本件商品を購入したものの、購入に至る経緯については詳しく覚えていない。 ・私は、本件商品の販売用資料を見ていないし、確認書で重要事項を確認した覚えもない。また、元本割れの可能性がある旨の説明も受けていない。 ・私は、本件商品以外にリスク商品を購入したことはない。子供に財産を遺したいとは思っているものの、将来のことを考えると、預金のままにしておけばよかった。
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、将来子供に財産を遺したいというニーズを聴取したため、本件商品を提案し、販売に至った。 ・本件商品は、本人死亡又は据置期間経過により元本相当額が最低保証されるものであり、子供に財産を残したいとのAさんのニーズに適合していた。 ・当行担当者は、本件商品の購入原資が余裕資金であることを確認した。 ・当行担当者は、Aさんに販売用資料を用いて本件商品の元本割れリスク等の重要事項を説明しており、少なくとも契約時のAさんの理解に問題はなかった。
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 24 年 9 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、高齢で投資経験のないAさんに元本割れリスクのある本件商品を販売するに際しては、Aさんの理解度をより慎重に確認しておくことが望ましかったのではないかと疑問を完全に払拭でき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 24 年 12 月 13 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	23 年度(あ)第 735 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び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銀行で購入した投資信託及び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。 ・定期預金への預入目的でB銀行を訪問したところ、良い商品があると言われ本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。購入資金は余裕資金ではなかった。 ・本件商品を購入する以前にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品の元本割れリスクについて、十分な説明を受けていない。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが定期預金への預入目的で来店したことは認めるが、当行担当者は、Aさんが定期預金の金利に不満を持っていること、長期間使わない資金であること、子供のために残しておきたい資金であること等を聴取した上で、本件商品を提案した。 ・当行担当者は、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を説明した。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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24年5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さんの年齢等の属性、保有金融資産額及び当初の取引意向を勘案すると、本件商品がAさんの投資目的に合うものであったか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたか等について疑問が残ることを指摘した。 ・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24年10月4日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>23年度(あ)第994号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた一時払終身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銀行で購入した一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・定期預金満期手続のためB銀行を往訪したところ、本件商品を提案され、購入するに至った。 ・本件商品購入前に、株式を購入したことはあったが、それ以外にリスク商品を購入した経験はなかった。 ・本件商品の元本割れリスクについて、十分な説明を受けておらず、定期預金的一种であると思い購入した。購入後、保険商品であることに気づき、解約した。
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Aさんが定期預金の金利に不満をもっていること、子供のために残したい資金であること等を聴取した上で、本件商品を提案した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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、所定の販売用資料を用いて本件商品の商品性及びリスクを説明した。 ・Aさんに対して、本件商品の購入について家族へ相談するよう提案したが、Aさんが拒否したため、翌日に申込手続を行った。
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24年7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、B銀行に対して、Aさんの年齢等の属性、来店時の当初の意向、リスク商品の購入経験が乏しかったことを勘案すると、本件商品がAさんの目的に合うものであったか、また、Aさんの理解度の確認が十分に行われたかについて疑問が残ることを指摘した。 ・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24年10月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第89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、預金手続のため自宅に来訪したB銀行担当者に、他社の保険商品購入を検討していると伝えたところ、本件商品を勧誘された。 ・私は、本件商品以外にリスク商品を購入した経験はない。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品は中途解約すると元本割れのリスクがあるものの、契約から10年後の満期まで持ち続ければ、元本保証があり、一括で現金を受け取れると説明されたため購入に至った。本件商品が年金方式で支払を受ける商品であることの説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が預金の預入手続のため、Aさんの自宅を訪問したところ、Aさんから他社の保険商品より良い商品がないかと相談を受けたため、本件商品を勧誘した。 ・当行担当者は、所定の資料を用いて、元本割れのリスク及び本件商品が据置期間経過後に年金方式で受け取る商品であることを説明しており、説明方法に問題はなかったと判断している。
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24年8月

	<p>8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、B銀行に対して、投資経験のないAさんが本件商品の商品性を理解するまでの説明が尽くされているか疑問が残ることを指摘した。 ・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 24 年 10 月 30 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	24年度(あ)第215号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て定額個人年金保険に係る税金相当額の返還要求
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銀行で購入した外貨建て定額個人年金保険について徴収された税金相当額の返還を求める。 ・私はB銀行担当者から、本件商品が定期預金よりも有利であると勧誘を受け、本件商品を外貨建てで購入した。 ・本件商品購入時、B銀行担当者に本件商品に係る税制について質問したところ、外貨預金と同様、為替差益が発生すれば源泉徴収税が発生すると回答された。このため、一時払保険料と同外貨で保険金を受け取る場合は、為替差益は発生せず、これに係る源泉徴収税も発生しないものと理解していた。 ・本件商品の積立期間満了後、同外貨での保険金一括受取を選択したところ、円転していないにもかかわらず、一時払保険料の払込時点での円換算額と、受取時点での円換算額の差額を為替差益として、同差益に税金が課税されたことから、その税金分が受取額から源泉徴収されたため、外貨での受取額が一時払保険料を下回ってしまった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、所定の資料を用いて税制上の取扱いについても説明を行っており、問題はなかったと判断している。
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 24 年 10 月 9 日、Aさんから事情聴取を行った。 ・その後、Aさんから、本件について一定の理解ができたとして申立てを取り下げる旨の申立取下書が提出されたことから、平成 24 年 10 月 9 日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	24年度(あ)第253号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び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銀行で購入した投資信託及び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、本件商品購入以前に知人の勧めで投資信託を購入した経験がある。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品のパンフレット等は受け取ったが、説明を受けていない。 ・私は、本件商品購入当時は体調が悪く、正常な判断ができなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに本件商品以外の商品も提案したが、Aさんが本件商品を希望したため、勧誘を行い、販売に至った。 ・本件商品の販売に当たり、Aさんの保有金融資産額及び金融資産に占めるリスク資産の割合を確認し、問題がないと判断している。 ・当行担当者は、Aさんの健康状態を認識しており、体調に配慮した対応を心掛けていた。 ・当行担当者は、本件商品について所定の資料に沿って説明を行っており、Aさんは本件商品の商品性を理解していたはずである。 ・本件商品の説明後、当行担当者の上席者がAさんの本件商品に係る理解度を確認している。
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24年10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、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	24年度(あ)第275号
申立ての概要	説明不十分で購入および解約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。 ・私は、定期預金の満期手続のために来訪してきたB銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、通常生命保険と思って購入に至った。 ・私は、本件商品について、どのような説明を受けたか覚えていないが、中途解約をした場合に元本割れする可能性があることについては説明を受けていない。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の据置期間満了後に年金で受け取れば元本が保証されることについて説明を受けた覚えがなく、仮に説明を受けていれば本件商品の解約はしなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから家族に金融資産を遺したいが、自分も年金として受け取りたいとの希望を聴取したことから、複数の保険商品を勧誘し、本件商品の

	<p>販売に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容及びリスクについて丁寧に説明を行っており、説明方法に問題はなかったと判断している。Aさんは、本件商品が運用商品であること及び年金で受け取れば元本が保証されることを十分に理解していたはずである。 ・Aさんは自らの判断で本件商品を中途解約したものである。
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 11 月 16 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	24年度(あ)第305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、相続税支払いの原資を私の相続人に手当てする良い方法がないかB銀行担当者に相談したところ、本件商品を提案された。 ・私は、本件商品は、年金受取開始後であっても、私の死亡時には、元本相当額が保険金受取人に一括で支払われ、相続人が相続税支払の原資に充てられるものと理解していたが、実際には年金形式で受け取らなければ元本相当額が保証されないものであった。 ・私は、相続税額の圧縮を考慮せず、相続人が支払う相続税の原資とすることを目的としていたことから、本件商品は私の投資目的に適合していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから相続税額の圧縮を図りたいとのニーズを聴取したが、相続人が支払う相続税の原資の手当てをしたいといったニーズは聴取していない。 ・当行担当者は、複数の保険商品を案内しており、その中には相続税の原資を確保するのに適した商品もあったにもかかわらず、Aさんが本件商品を選択した。
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"> ・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 12 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、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、平成 24 年 12 月 19 日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	24年度(あ)第314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、相続税支払いの原資を私の相続人に手当てする良い方法がないかB銀行担当者に相談したところ、本件商品を提案された。 ・私は、本件商品は、年金受取開始後であっても、私の死亡時には、元本相当額が保険金受取人に一括で支払われ、相続人が相続税支払いの原資に充てられるものと理解していたが、実際には年金形式で受け取らなければ元本相当額が保証されないものであった。 ・私は、相続税額の圧縮を考慮せず、相続人が支払う相続税の原資とすることを目的としていたことから、本件商品は私の投資目的に適合していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから相続税額の圧縮を図りたいとのニーズを聴取したが、相続人が支払う相続税の原資の手当てをしたいといったニーズは聴取していない。 ・当行担当者は、複数の保険商品を案内しており、その中には相続税の原資を確保するのに適した商品もあったにもかかわらず、Aさんが本件商品を選択した。
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"> ・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12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、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、平成24年12月19日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	24年度(あ)第326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。 ・私は、定期預金の満期手続のためB銀行を往訪したところ、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験はなかった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク及び運用期間等についての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さんから短期の元本保証商品の購入希望を聴取したことから、早期償還の可能性があり、年金支払総額について元本保証のある本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額に占めるリスク商品の割合を確認した上で、本件商品を販売した。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の説明を行っており、Aさんは本件商品の元本割れリスク及び運用期間等の商品性を十分に理解していたと判断している。
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 24 年 10 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、B銀行に対して、本件商品を販売するに当たり、Aさんの投資意向等の確認が十分とはいえないこと、本件商品の運用期間及び受取方法等に係るAさんの理解度の確認が十分に行われたか疑問が残ることを指摘した。 ・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 24 年 12 月 28 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	24年度(あ)第415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。 ・私は、B銀行を往訪し、元本保証で良い商品がないか相談したところ、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品につき、一定期間経過した後は元本がいつでも戻ってくると説明を受けたが、実際の商品内容は当該説明と異なっていた。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の元本割れリスク及び年金での受取方法についての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さんから元本保証商品の購入希望を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんが当行の行内ルールで高齢者に該当したため、同ルールに則り本件商品の販売を行っている。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の説明を行っているはずであり、Aさんは本件商品の元本割れリスク及び年金での受取方法等の商品性を十分に理解していたと判断している。

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 24 年 11 月 7 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、平成 24 年 11 月 26 日付けであっせん手続を打ち切った。
---------------	---

以 上