

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24 年度(あ)第 520 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>・私は、B銀行担当者に運用相談したところ、本件商品を提案され、購入するに至った。</li> <li>・本件商品の購入原資は親族から管理を任された資金であり、B銀行担当者にもその旨を伝えている。</li> <li>・私は、本件商品がリスク商品であることについて説明を受けておらず、商品内容を十分に理解できていなかった。</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、Aさんから資産運用に関する相談を受け、本件商品を提案したところAさんが興味を示したため、販売した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから、本件商品の購入原資について、Aさんが親族から管理を任された資金であるとは伝えられていない。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の仕組みについて説明を行っており、Aさんは本件商品がリスク商品であることを含めて十分に理解していたはずである。</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 25 年 2 月 15 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後にAさんからあっせん手続を継続する意思がなくなったとの連絡を受け、また判断能力の有無に疑問が生じている状況が判明したことから、あっせん委員会は、本件紛争について、業務規程 32 条1項5号の「その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合」に該当すると判断し、平成 25 年 7 月 26 日付けであっせん手続を打ち切った。</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	24年度(あ)第628号
申立ての概要	外貨建て変額個人年金保険の一時払保険料の円貨での返還要求
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"> <li>・B銀行で購入し、その後クーリングオフを行った外貨建て変額個人年金保険の一時払保険料を円貨で返還することを求める。</li> <li>・私は、本件商品を購入した後、一時払保険料が円貨で返還されるとの認識で本件商品のクーリングオフを行ったところ、外貨で返還されてしまった。</li> <li>・しかし、私は、B銀行担当者から、クーリングオフを行った場合に、本件商品の一時払保険料が外貨で返還されるとの説明は受けていない。</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さんの要請を受け本件商品を提案し、販売に至った。</li> <li>・Aさんは外貨で返還されることを理解していなかったと主張しているが、当行担当者は、クーリングオフを行った場合について、所定の資料にもとづき丁寧に説明を行っている。また、当該資料には、クーリングオフを適用した場合は一時払保険料が外貨で返還される旨が明記されていることから、Aさんは外貨で返還されることを理解していたと判断した。</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25年8月23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	24年度(あ)第653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>・私は、B銀行を訪問したところ、本件商品を勧誘され、即日購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行に預け入れている預金を含めた保有金融資産の大半を本件商品の購入原資とした。</li> <li>・私は、B銀行担当者から販売用資料にもとづき元本が運用期間中に変動する商品であることについては説明を受けたが、運用期間終了後の年金受取でなければ元本が保証されないことの説明は受けていない。</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さんが来店した際に、Aさんの投資意向を確認した上で本件商品を提案し、即日販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、保有金融資産金額について、Aさんが作成した顧客カードにより確認したが、必ずしも十分に確認を尽くしていたかどうかは疑問がある。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料を用いて丁寧に本件商品の商品性や年金受取期</li> </ul>

	間等の説明を行っており、Aさんは本件商品の商品性を理解していたはずである。
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 25 年 4 月 12 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さんの保有金融資産の把握が不十分であったこと、Aさんは高齢者であり、勧誘した当日に本件商品を販売したことが拙速であったのではないかとの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 25 年 7 月 2 日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第727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(50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。</li> <li>・私は、父親から相続した資産の運用について、B銀行担当者に相談したところ、本件商品の提案を受け、勧められるまま購入に至った。</li> <li>・私は、相続資金の大部分を本件商品の購入に充てた結果、私が保有する金融資産のほとんどがリスク商品に投資されることとなった。</li> <li>・私は、本件商品に元本割れリスクがあることはある程度理解していたが、これほど大きな損失を被る可能性があることについては理解していなかった。</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、Aさんから資産運用について相談を受けたため、Aさんの投資意向を確認した上で本件商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの保有金融資産及び投資経験等を把握したところ、保有金融資産に占めるリスク資産の割合が高率となっていたものの、購入原資は相続資金で、特段使途のない余裕資金であること、Aさんの収入額及び保有金融資産等を踏まえ、本件商品の販売に問題はないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料を用いて、本件商品の内容及びリスク等を丁寧に説明していることから、説明方法に問題はなかったと判断している。</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 25 年 5 月 29 日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産のほとんどをリスク商品に投資させており、リスク資産比率が高率となっていたことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに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 25 年8月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--

事案番号	24年度(あ)第748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>・私は、勤務先に来訪したB銀行担当者から本件商品は元本割れリスクがないとの説明を受け、次々と本件商品を購入及び増額するに至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、B銀行で投資信託を購入した経験があった。</li> <li>・私は、本件商品の元本割れリスク等を理解したことを確認する書面に署名及び押印しているものの、私は、本件商品には元本保証が付されているとのB銀行担当者の説明を信じていたことから、元本割れリスクが顕在化しないと認識していた。</li> <li>・私は、元本保証である点を重視して本件商品を購入したのであり、収益性に興味はなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんに対して投資信託、変額個人年金保険等の複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんが記入した申込書及び聴取により、保有金融資産額及び購入原資が余裕資金であること等を確認した。</li> <li>・Aさんは、本件商品購入以前に、当行で投資信託を購入した経験があったほか、本件商品購入後も、積極的に増額するなど積極的な投資意向を有していた。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について説明を行っており、元本割れリスクがないといった説明はしていない。</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 25 年8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、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 25 年8月 26 日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第749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)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>・私は、本件商品と同種の変額個人年金保険を購入したことのある父親から良い商品であるとして購入を勧められたこと、またB銀行担当者からも安全な商品であると言われたことから、本件商品を購入し、その後も本件商品の増額を行った。</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がなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスクについて説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの父親から、Aさんに本件商品を購入する意向があることを聴取したことから、Aさんの勤務先を往訪し、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・その後も販売を継続したが、Aさんの投資意向、金融資産に占めるリスク資産の割合等を確認している。</li> <li>・Aさんは、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかったが、豊富な投資の知識を有する父親から助言を受けつつ投資判断を行っていたこと、本件商品と並行して投資信託を購入しており、積極的な投資意向を有していたことから、当行は、本件商品を販売したことに問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について説明を行っている。</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25年8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、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25年8月26日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	24年度(あ)第750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)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>・私は、本件商品と同種の変額個人年金保険を購入したことのある父親から良い商品であるとして購入を勧められたこと、またB銀行担当者からも安全な商品であ</li> </ul>

	<p>ると言われたことから、本件商品を購入し、その後も本件商品の増額を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験がなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスクについて説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんの父親から、Aさんに本件商品を購入する意向があることを聴取したことから、Aさんの勤務先を往訪し、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・その後も販売を継続したが、Aさんの投資意向、金融資産に占めるリスク資産の割合等を確認している。</li> <li>・Aさんは、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかったが、豊富な投資の知識を有する父親から助言を受けつつ投資判断を行っていたこと、本件商品と並行して投資信託を購入しており、積極的な投資意向を有していたことから、当行は、本件商品を販売したことに問題はなかったと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について説明を行っている。</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25年8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、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25年8月26日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	25年度(あ)第42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>・私は、B銀行から本件商品を勧誘された際に、中途解約を行うと元本割れする可能性があることについて説明を受けたため、本件商品の元本割れリスクについてはある程度は理解していた。</li> <li>・しかし、B銀行が勧める商品であることから、実際に損失を被ることはないものと考え、本件商品の購入に至った。</li> <li>・本件商品の購入時に説明資料が交付されないなどB銀行担当者の対応に不満を感じたため、本件商品の中途解約を行ったが、その結果損失を被ってしまった。</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、以前から資産運用の相談を受けていたAさんから保険商品の説明を要請されたため、本件商品を勧誘し、Aさんが本件商品の商品内容に興</li> </ul>

	<p>味を示したことから販売に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、本件商品の説明資料をAさんに交付し、受領印を受けている。</li> <li>・当行担当者は、説明資料にもとづいて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を含む商品性について十分に理解していたものと判断している。</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25年8月9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	25年度(あ)第48号
申立ての概要	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
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。</li> <li>・私は、自宅に來訪したB銀行担当者から「営業成績に協力してほしい」と執拗に本件商品を勧誘され、やむを得ず購入に至った。</li> <li>・本件商品の購入原資は、自宅の改装費用等に充てることを予定していた資金であり、長期間資金が拘束される本件商品は、私の意向に反するものであった。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を複数購入した経験があった。しかし、私は、高齢であったことに加えて判断能力にも支障が生じており、当時、適切な投資判断を行うことができなかった。</li> <li>・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から、家族の同席を要請されたことはなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、中途解約した場合に元本割れすることの説明は受けていない。</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さんが子供に金融資産を遺したいとの意向を有していることを確認し、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カードの記載内容から、Aさんの保有金融資産、資金性格、投資経験を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者及び上席者は、本件商品販売時に、Aさんと面談した上で、判断能力に問題がないことを十分確認している。ただし、本件商品販売時、当行担当者は、Aさんに対して、家族の同席を要請することはしなかったが、説明資料を交付し、丁寧に商品内容を説明している。</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25年8月30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	25年度(あ)第51号
申立ての概要	断定的判断の提供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"> <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>・私は、B銀行担当者から、B銀行から借り入れていた住宅ローン金利の引き下げの提案を受けた際に本件商品を執拗に勧誘され、やむを得ず購入に至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明は受けておらず、また、据置期間満了後には元本以上の金額が戻ってくるとの断定的判断を提供された。</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さんから資金運用の相談を受けたことから、Aさんの投資意向を確認した上で、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんから住宅ローン金利についての不満を受けたことから、借入金利の引き下げ提案を行ったものである。借入金利の引き下げ提案と本件商品の勧誘は無関係の取引であることを、Aさんに伝えていた。</li> <li>・当行担当者は、販売用資料にもとづいて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について十分に理解していたものと判断している。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、据置期間満了後には元本以上の金額が戻ってくるなどといった断定的判断を提供した事実はない。</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25年9月9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	25年度(あ)第52号
申立ての概要	断定的判断の提供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(40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"> <li>・私と私の配偶者は、B銀行担当者から、B銀行から借入していた住宅ローン金利の引き下げの提案とともに本件商品を執拗に勧誘され、やむを得ず本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明は受けておらず、また、据置期間満了後には元本以上の金額が戻ってくるとの断定的判断を提供された。</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さんの配偶者から余裕資金の運用相談を受けたため、本件商品を勧誘していたところ、Aさんの配偶者からの要請を受けて、Aさんに対しても本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの配偶者から住宅ローン金利についての不満を受けたことから、借入金利の引き下げ提案を行ったものである。借入金利の引き下げ提案と本件商品の勧誘は無関係の取引であることを、Aさんに対し伝えていた。</li> <li>・当行担当者は販売用資料にもとづいて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について十分に理解していたものと判断している。</li> <li>・当行担当者はAさんに対し、据置期間満了後には元本以上の金額が戻ってくるなどといった断定的判断を提供した事実はない。</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25年9月9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