

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	24 年度(あ)第 732 号
申立ての概要	誤った説明により購入させられた定額個人年金保険に代わる新たな商品の提供要求
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"> ・私は、B銀行から定額個人年金保険は個人年金保険料控除を受けられるという説明を受け、購入した。 ・しかし、当該商品では個人年金保険料控除が適用されないことが後日判明した。私は、B銀行担当者から、誤った説明を受けて購入したものであるから、本件商品と同じ商品内容で当該保険料控除が適用される商品を提供するよう求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者が、本件商品について、個人年金保険料控除が適用されると誤った説明を行ったことは認める。 ・しかし、Aさんの要求する商品の提供は、商品設計上の制約から実現不可能であるため、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 25 年 8 月 26 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銀行担当者がAさんに本件商品に係る保険料控除ついて誤った説明を行ったことは業務遂行上不適切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 25 年 11 月 18 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	25 年度(あ)第 86 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)

(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。

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支払った税金相当額の返還を求める。 ・私は、B銀行で外貨預金を保有していたが、B銀行担当者から勧誘を受け、当該預金を購入原資として本件商品を購入した。 ・本件商品に税金がかかること自体は理解していた。しかし、私は、B銀行担当者から、本件商品の課税関係について十分な説明を受けていなかったため、課税の際に基準とされる価額を誤解していた。 ・その結果、想定よりも多額の税金を支払うこととなってしまったため、B銀行の対応に不満がある。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は、Aさんに対し、本件商品の課税関係について十分に説明を行っており、販売方法に問題はなかったものと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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」として受理した後、Aさんから申立てを取り下げる判断をした旨の連絡を受け、事情聴取実施前に、Aさんからあっせん委員会に対して、申立取下書が提出されたことから、平成25年10月8日付けであっせん手続を終了した。

事案番号	25年度(あ)第95号
申立ての概要	判断能力に疑義がある被相続人が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銀行で被相続人Cが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。 ・Cは、B銀行担当者から勧誘を受け、Cを契約者、私を被保険者とする本件商品の購入に至った。 ・Cは、本件商品購入以前に、証券会社でリスク商品を購入した経験はあるものの、本件商品購入時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、適切な投資判断を行うことができなかったと考えている。 ・Cは、B銀行が主張するほどの金融資産を保有していなかった。 ・C及び私を含めた相続人は、B銀行担当者から商品説明を受けたが、メリットばかりが強調され、本件商品の元本割れリスクやCが死亡しても保険金が支払われないことについて十分理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Cさんの相続人から、Cさんに対する運用商品の提案を要請されたことから、Cさんの投資意向を十分確認した上で本件商品を提案し販売に至った。 ・当行担当者はCさんに複数回面談し、Cさんの判断能力に問題がないことを十分確認しており、そのことは相続人にも確認している。 ・当行担当者は、所定の書面及びCさんからの聴取等により、投資経験及び保有

	<p>金融資産等を確認している。</p> <p>・Cさんは高齢ではあったが、当行担当者は、相続人が同席の上で、Cさんに対し、本件商品の元本割れリスク及び仕組み等について説明を行っていることから、販売方法に問題はなかったと判断している。</p>
あっせん 手続の結果	<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 25 年 11 月 1 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