

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 25 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	25年度(あ)第112号
申立ての概要	説明不十分で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を契約者及び死亡保険金受取人、私を被保険者として、本件商品を購入した。 ・Cには、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・Cは、保有金融資産のほとんどを本件商品の購入に充てた。 ・Cは、私及び私の配偶者が同席した上で、B銀行担当者から本件商品の説明を受けたが、本件商品の元本割れリスクについての説明は一切受けていないため、私及びCは本件商品の内容について理解できなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者からCさんの預金について運用の相談を受けたことから、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、本件商品の販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面やCさん及びAさんからの聴取等により、Cさんの保有金融資産等を確認した。当行担当者は、リスク資産比率については、同居しているAさん夫婦の保有金融資産も含めて勘案し、問題ない水準であることを確認した。 ・当行担当者は、Aさん及びAさんの配偶者が同席した上で、Cさんに対し、販売用資料を用いて本件商品の契約形態、元本割れリスク及び仕組み等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。
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 12 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、B銀行に対して、本件商品の契約形態、商品内容及びリスク等について、Cさん及びAさんに十分理解させるまでの丁寧な説明が行われたかどうか疑問が残ること、及びCさんのリスク資産比率が高率となっていることを指摘した。

(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。

	<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、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 26 年2月 24 日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	25年度(あ)第124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"> ・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。 ・B銀行担当者から、他の相続人に知られずに死亡保険金受取人が死亡保険金を受け取ることができるとして本件商品を勧誘され、購入に至ったが、実際にはそのような取扱いはできないことを後日知った。 ・他の相続人に知られずに死亡保険金受取人が死亡保険金を受け取ることができないことを知っていたら、私は本件商品を購入することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから遺産相続について相談を受け、Aさんの意向に合致した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。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・当行担当者が、Aさんに対し、他の相続人に知られずに死亡保険金受取人が死亡保険金を受け取ることができるとの説明を行った事実はない。 ・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品について説明を行っており、Aさんは本件商品の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。
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 26 年1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、本件商品の説明が結果的にAさんの理解度に応じたものになっていなかった可能性があることを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して、本件商品に係る説明が結果的にAさんの理解度に応じたものになっていなかった可能性があることにつき遺憾の意を表明する、というあっせん案を提示した。 ・その結果、Aさんがあっせん案の受諾を強く拒否したため、平成 26 年3月 20 日付けであっせん手続は終了となった。

事案番号	25年度(あ)第138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

	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銀行担当者に資産運用について相談したところ、本件商品の勧誘を受け、購入に至った。 ・本件商品購入時、私は、B銀行担当者から、一時払保険料については「一定期間経過後には元本保証で返還された上で、月々一定額の年金が受け取れる商品である」との説明を受けた。 ・私は、本件商品中途解約する場合や、据置期間経過後に年金の一括受取を選択した場合には、元本割れリスクが発生することについて、全く理解していなかった。
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ことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の一時払保険料について「一定期間経過後には元本保証で返還される」との説明は行っていない。 ・当行担当者は販売用資料にもとづき商品性の説明を丁寧に行っており、さらに、役席者がAさんの理解度を確認しているため、Aさんは、本件商品がリスク商品であること等を十分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26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	25年度(あ)第159号
申立ての概要	誤った説明を受けたことにより申込みを撤回した外貨建て終身保険の払込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"> ・B銀行で購入を申し込んだ外貨建て終身保険の申込みを撤回したことに伴い返還される保険料を、円貨で返還することを求める。 ・私は、本件商品の申込み当たり、円貨を外貨に転換して保険料を払い込んだ。 ・しかし、保険料払込後、B銀行担当者の保険料払込方法に係る説明が不十分であったため、本件商品の申込みを撤回したところ、払込保険料が外貨で返還された。B銀行は、外貨のまま返還するのではなく、外貨に転換する前の円貨で返還すべきである。

相手方銀行 (B銀行)の見解	・Aさんが返還を受けた本件商品に係る外貨建ての保険料については、為替差損が発生していないことから、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>【申立不受理】</p> <p>・あっせん委員会は、本件申立てについて経済的損失が発生しているとは認められないこと、また申立ての趣旨に鑑みれば、あっせん手続において当事者双方に互譲の解決の提案を行うことは手続上困難であることから、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)と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 26 年1月 15 日付けであっせん手続を終了した。</p>

事案番号	25年度(あ)第176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、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・私は、株式投資の経験があるが、保険商品を購入した経験はなかった。 ・私は、B銀行担当者から、元本保証で定期的に年金として受け取ることができると言われてだけで、元本割れリスクについて一切説明を受けていない。また、私は、本件商品が保険商品であることも理解できていなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの意向を確認した上で、複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取にもとづき、Aさんの保有金融資産及び投資経験等を確認し、本件商品の販売に問題ないと判断した。 ・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。
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 26 年2月 27 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	25年度(あ)第220号
申立ての概要	誤った説明により購入させられた外貨建て個人年金保険に係る損害賠償請求

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銀行で購入した外貨建て個人年金保険について、当初B銀行担当者から説明を受けていた年金受取額と実際に受け取った年金受取額との差額に相当する金額の支払いを求める。 ・本件商品の購入に当たり、B銀行担当者から年金受取額の説明を受けたが、実際の年金受取額は、当初説明を受けていた年金受取額より少ない金額となってしまうていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・本件商品の年金受取額についての説明が必ずしも十分とはいえなかった可能性はあるが、販売方法については当行が譲歩するほどの問題はなかったと判断しており、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>【申立不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、本件申立てについて、Aさんに損失が発生していないこと、事案の性質上、当事者双方の納得のゆくあっせん案の提示を行うことは困難であることから、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と認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として平成 26 年3月 20 日付けであっせん手続を終了した。

以上