

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成26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	25年度(あ)第217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解約要求
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を解約し、一時払保険料から受領済みの年金を控除した金額の返還を求める。 ・私は、本件商品は、一定の条件により死亡した場合には、死亡時期にかかわらず、死亡保険金に一定額が加算される商品であると理解していた。 ・しかし、死亡保険金への加算は、契約後の一定期間に限定されており、一定期間経過後は加算されないことが判明した。 ・私は、B銀行担当者からそのような説明を受けておらず、B銀行担当者の説明方法に不満がある。
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の勧誘を行ったところ、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。 ・当行担当者は、本件商品の内容を丁寧に説明しており、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→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5月9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26年7月28日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	26年度(あ)第1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	・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。

(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"> ・私は、定期預金を申し込むためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、定期預金と同じ元本保証の商品であるとの説明を受け、本件商品の購入に至った。 ・私は、親族から譲り受けた株式及び債券を保有していたものの、売買をした経験はなく、実際に投資を行った経験はない。 ・私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容を十分に理解していなかった。
<p style="text-align: center;">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さんから資産運用に関する相談を受け、Aさんの意向を確認した上で本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者が、本件商品が定期預金と同じ元本保証の商品であるとの説明を行った事実はない。 ・当行担当者は、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を書面により確認しており、本件商品の販売に問題がないと判断した。 ・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等の説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。
<p style="text-align: center;">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26年8月1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