

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 26 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	26 年度(あ)第 53 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定額個人年金保険に係る相続税相当額の補てん要求
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銀行で私の亡母である被相続人Cが購入した定額個人年金保険について、本件商品に係る相続税が非課税になるとの説明があったにもかかわらず、実際の相続時には課税されてしまった。B銀行は誤った説明を行ったのであるから、課税相当額の補てんを求める。</li> <li>・Cは、私が同席した上で、B銀行担当者から、相続税対策として本件商品の勧誘を受け、購入に至った。</li> <li>・私とCは、B銀行担当者から、本件商品に係る相続税の取扱いについて、十分な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>・当行担当者は、Aさんから、相続税対策として保険商品の提案の希望を受けたため、本件商品を勧誘したところ、Aさん及びCさんから興味が示されたため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Cさんからの聴取等により、Cさんの保有金融資産を確認しており、また、契約時に同席していたAさんには十分な投資経験があったことから、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき本件商品の内容を説明しており、また、本件商品に係る課税関係についても、当時の法令で求められていた範囲で一定の説明は行っていた。</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 26 年 11 月 21 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、本件商品の相続税の取扱いに係る説明が必ずしも十分であったとはいえないことを指摘した。</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 27 年3月6日付けで和解契約書を締結した。</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	26年度(あ)第56号
申立ての概要	意に反して解約させられた定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、解約した定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、本件商品について、解約の意向はなかったが、B銀行担当者から、本件商品を解約して別の商品に乗り換えるよう執拗に勧誘を受け、断りきれず解約するに至った。</li> <li>・私は、元本割れが生じるにもかかわらず、解約を要求したB銀行担当者の対応に問題があると考えている。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者が、Aさんに対し本件商品の解約を要求した事実はないものの、解約した時点では元本割れが生じる状態であったこと、本件商品の解約及び別の商品への乗換えを勧誘したことは事実である。</li> <li>・当行は、Aさんの保有金融資産の確認が必ずしも十分ではなかったことは認める。</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26年11月27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確認が不十分であったこと、Aさんの意向を十分に確認しないまま、本件商品の解約及び別の商品への乗換えを勧誘したことが適切であったかについて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27年1月31日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	26年度(あ)第92号
申立ての概要	意図せず解約させられた外貨建て個人年金保険の解約撤回要求
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銀行で購入した外貨建て個人年金保険の解約の撤回を求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から連絡を受け、B銀行を往訪したところ、本件商品を解約するように誘導され、自分の意思とは関係なく、解約させられてしまった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の解約に関する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>・当行担当者が、Aさんが本件商品の運用状況の説明を受けるために当行に来訪した際、Aさんから本件商品の解約に関する質問を受けたため、所定の資料にもとづき、解約する場合の手続について説明を行ったことは事実である。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しかし、本件商品の解約は、Aさんの意思にもとづくものであり、当行担当者が誘導したものではない。</li> <li>・Aさん自らが解約請求書の記入や送付を行っていることから、説明方法や解約に至る過程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→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27年1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、当事者間に和解が成立する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