

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 年度第 1 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 137 号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で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(30 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、私の意に反して年金原資が円転されたことにより被った損害の賠償を求める。 ・私は、保有中の外貨預金について、外貨のまま運用することを希望していたところ、B銀行担当者から、外貨で年金受取り等が可能な商品であるという勧誘を受け、本件商品の購入に至った。 ・しかし、本件商品購入後、本件商品は年金原資が一定の条件で円転される商品であることが判明し、実際に私の年金原資は全て円転されてしまった。 ・私は、B銀行担当者から、一定の条件で円転されることについて説明を受けておらず、外貨で年金等が受け取れるものと認識していた。 |
| 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、保有中の外貨預金が低金利であることや為替差損が発生していることへの不満を聴取したことから、本件商品を含む複数の保険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。 ・当行担当者は、Aさんに対し、一定の条件で年金原資が円転されることを含め、本件商品の内容について、説明資料を用いて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 27 年 4 月 13 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、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。 |

| | |
|--------|---------------------------------|
| 事案番号 | 26 年度(あ)第 141 号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた定額個人年金保険に係る契約の無効確認 |
| 申立人の属性 | 個人(70 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。

| | |
|-------------------------------|---|
| <p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した定額個人年金保険に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、B銀行担当者から、老後の資金対策になり、いつでも中途解約できると説明され、本件商品の購入に至った。 ・しかし、購入後になって、B銀行担当者から、本件商品は解約ができないという説明があり、また、本件商品は、年金受取額が一時払保険料を上回るまでに 20 年以上かかることが判明した。実際の商品内容は当初の説明と全く異なるものであった。 ・私は、本件商品購入当時、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。 ・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、商品内容や元本割れリスク等を理解していなかった。 |
| <p>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さん宅を往訪したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから勧誘し、販売に至った。 ・本件商品について、年金受取額が一時払保険料を上回るまでに 20 年以上かかることは事実であるが、毎月の年金受取額が多いこと、終身で年金が支払われること等のメリットがあり、Aさんは、そのような商品性を理解して購入に至ったものと認識している。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び顧客カード等にもとづき、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認し、本件商品の販売に問題はないと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき本件商品の内容、元本割れリスク及び本件商品は解約ができないこと等について説明を行っており、説明方法に問題はなかったものと判断している。 |
| <p>あ っ せ ん 手 続 の 結 果</p> | <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 27 年 4 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、年金受取額が一時払保険料を上回るまでに長期間を要する本件商品が、高齢のAさんに適合する商品であったか疑問が残ること等を指摘した。 ・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 27 年 6 月 30 日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|-----------------|---|
| <p>事 案 番 号</p> | <p>26 年度(あ)第 144 号</p> |
| <p>申立ての概要</p> | <p>説明不十分で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</p> |
| <p>申立人の属性</p> | <p>個人(60 歳台)</p> |
| <p>申立人(Aさん)</p> | <p>・B銀行で購入した外貨建て個人年金保険に係る損害を賠償することを求める。</p> |

| | |
|---------------|--|
| の申出内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・私は、外貨建てでの運用、受取りを希望していたところ、B銀行担当者から外貨預金よりも利息の高い商品であるとして、本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・しかし、本件商品は、年金原資が、購入時に設定した円建て目標額に到達すると円転されてしまう商品であり、実際に目標額に到達した結果、外貨建てでは損失が発生していたにもかかわらず、円転されてしまった。 ・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、円建て目標額に到達した際に円転されることや、購入時に手数料がかかることについて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さんが当行に保有していた外貨預金について、余裕資金である旨を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、本件商品が、購入時に設定した円建て目標額に到達すると円転されること、購入時に手数料がかかることについて、所定の資料を用いて説明しており、説明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→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27年4月16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、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。 |

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 26年度(あ)第148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(40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、国債のような安全性の高い商品を希望していたところ、B銀行担当者から、本件商品の引受保険会社は絶対に倒産しない旨の説明を受けたことから、B銀行担当者の説明を信じ、本件商品は安全なものと考えて購入に至った。 ・私は、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。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容及びリスクについて十分な説明を受けていない。 |
| 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Aさんに対し、本件商品の引受保険会社は絶対に倒産しない旨の説明をした事実はない。 ・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認し、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。 |
| 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27年4月23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、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。 |

| | |
|-------------------|--|
| 事案番号 | 26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外貨建て定額個人年金保険の損失補てん要求等 |
| 申立人の属性 | 個人(40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定額個人年金保険について損失の補てん等を求める。 ・私は、本件商品の購入原資となった外貨預金について、長期的に保有し続けようと考えており、本件商品のようなリスク商品を購入する気はなかった。しかし、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・私は、過去にB銀行及び他の金融機関において金融商品を購入した経験はあった。 ・私は、B銀行担当者から、本件商品の年金原資受取時に為替差益分に対して課される税金については十分な説明を受けていない。 |
| 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、顧客カードによりAさんの保有金融資産及び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。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料にもとづき本件商品の内容やリスク、課される税金等について説明を行っており、説明方法に問題はなかった。 |
| 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27年6月24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、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。 |

以上