

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成27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	26年度(あ)第136号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた終身保険に係る契約の無効確認
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銀行で購入した終身保険に係る契約が無効であることの確認を求める。</li> <li>・私は、B銀行から本件商品を勧誘され、保険商品であるとは知らず、積立定期預金のような商品だと理解し、購入に至った。</li> <li>・私は、既に本件商品以外の保険商品を保有していたので、本件商品を購入する必要はなかった。</li> <li>・本件商品購入当時、私には一定の年収があったが、毎月、住宅ローンの返済があり、加えて交通事故による後遺症で仕事の継続が困難になっていたことから、生活は不安定であった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、保険商品であることを理解していれば購入することはなかった。</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さんに対し、保有していた保険商品の見直しを提案したところ、Aさんが興味を示し、本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取により収入等を確認しており、本件商品に係る保険料の支払については問題ないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料により、本件商品の内容を説明しており、確認書等に署名押印を受けていること、Aさん自身が引受保険会社名を自署していることから、Aさんは本件商品の内容を十分に理解していたものと判断している。</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27年3月25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さんにとって本件商品の保険料負担はやや過大であり、本件商品の販売に当たっては、より慎重にAさんの生活状況等を検証すべきであったことを指摘した。</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7月9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158号
申立ての概要	説明不十分で円建てで年金が支払われた外貨建て定額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"> <li>・B銀行で被相続人Cが購入した外貨建て定額個人年金保険について、年金が円建てで支払われたことにより生じた損害の賠償を求める。</li> <li>・本件商品は、外貨建てで年金が支払われる契約内容になっていたにもかかわらず、B銀行担当者は、当時80歳台であったCに対し、電話だけで受取通貨の意思確認を行い、契約内容に反して年金を円建てで支払った。その結果、Cは為替リスクを被り、外貨建てで受け取っていただければその後得られたであろう為替差益を得られなかった。</li> <li>・Cは当時高齢で判断能力が低下していたにもかかわらず、B銀行担当者が電話による簡易な意思確認で、十分な説明を行わずに年金受取通貨の選択による為替リスクをCに負わせたことには問題があると認識している。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品は、外貨建てで年金を受け取る内容の商品であったが、Cさんの意向に配慮し、特例的な対応として電話による意思確認を行った上で、Cさんの希望を受けて円建てで支払ったものである。当時、Cさんの判断能力が低下していた様子はなく、円建てでの受取意向を示していたものと認識しており、当行の対応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→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27年5月7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、年金受取通貨の選択による為替リスクがあるにもかかわらず、当時高齢であったCさんに電話による簡易な意思確認で受取通貨の確認を行うのは、意思確認方法として不十分であり、B銀行の対応には問題があったことを指摘した。</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7月30日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	27年度(あ)第16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等
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銀行で購入した変額個人年金保険について、元本割れ相当額の損失の補てん及びB銀行担当者から当初説明があった利息分の支払を求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者の説明を受け、本件商品が元本の保証に加えて、毎年一</li> </ul>

	<p>定の利息を受け取れることが約束された商品であると理解して購入に至った。しかし、本件商品は、実際には利息は約束されておらず、満期まで保有することで初めて元本が保証されるものであったため、本件商品を中途解約した結果、損失が発生した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容について説明を受けたが、元本保証の仕組みや、満期前に中途解約した場合には元本割れが生じる可能性があることについては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さんの投資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。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの保有金融資産額、投資経験等を確認した上で、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづき元本保証の仕組みを含めた本件商品の内容及び中途解約時の元本割れリスク等の説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</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9月16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>

事案番号	27年度(あ)第21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)
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。</li> <li>・私は、本件商品について、長期間資金が拘束されてしまうことを理解していなかった。</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さんから定期預金金利に不満があること等を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験や保有金融資産、購入原資が余裕資金であること等を確認しており、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、販売用資料を用いて、本件商品の内容やリスク等について十分に説明しており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理→事情聴取前に申立取下げ】</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27年8月</li> </ul>

21 日付けであっせん手続を終了した。

以 上