

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 年度第 3 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 197 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険及び外貨建て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(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B 銀行で購入した外貨建て一時払終身保険及び外貨建て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、元本保証で利回りが良く、ペイオフ対策にもなるということで、本件商品を勧誘され、その日のうちに購入するに至った。 ・本件商品の購入原資は、資金用途が決まっていたので、余裕資金ではない旨を B 銀行担当者に説明したところ、B 銀行担当者からは、いつでも解約可能との説明があった。 ・私は、本件商品購入以前に、亡夫のリスク商品を相続したことはあったが、すぐに解約しており、自ら購入した経験はなかった。 ・私は、B 銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、元本割れリスク等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預金について、余裕資金であり、運用を検討している旨を聴取したことから、本件商品を勧誘し、Aさんが即日購入を希望したことから、その日のうちに販売に至った。 ・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、Aさん対し、所定の資料にもとづき本件商品の内容及び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。
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 27 年 8 月 6 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、高齢者であるAさんに相当高額の本件商品を販売するに際しては、Aさんに家族への相談を促し、熟慮期間を設ける等、より慎重に対応することが望ましかったことを指摘した。 ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。

(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 10 月 1 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	26 年度(あ)第 200 号
申立ての概要	説明不十分で解約・購入させられた医療保険に係る保険料の差額支払要求
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銀行で購入した医療保険について、本件商品の購入に伴い解約した医療保険との保険料の差額の支払を求める。 ・私は、当時加入していた医療保険と同じ保障内容で、保険料が安くなる商品があれば提案してほしい旨をB銀行担当者に伝えたところ、B銀行担当者から、本件商品は当時加入していた医療保険の保障内容も含んでおり、保障内容は充実している旨の勧誘を受けたため、本件商品を購入し、当時加入していた医療保険を解約した。 ・B銀行担当者からは、当時加入していた医療保険の保障内容も含んでいる旨の説明があったにもかかわらず、解約した医療保険に付加されていた特約が本件商品には付加されておらず、同じ保障内容ではなかった。本件商品には特約が付加されないと説明されていれば、当時加入していた医療保険は解約しなかった。
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、医療保険を見直し、保険料もできるだけ安くしたいとの意向を聴取したことから、本件商品を勧誘した。 ・当行担当者は、特約部分は保険料が高額であったことから、Aさんが当時加入していた医療保険の保険証券の写しを用いて、付加する特約と付加しない特約を説明した上で、Aさんの了解を得て販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、Aさんが当時加入していた医療保険に付加されていた特約を外すことを含め、本件商品の保障内容を十分に説明しており、Aさんはその保障内容を理解した上で購入に至ったものである。
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 27 年 8 月 7 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、本件商品の提案に際して、Aさんの意向をより慎重に確認することが望ましかったことを指摘した。 ・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 10 月 21 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第13号
申立ての概要	説明不十分で解約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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入し、中途解約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。</p> <p>・私は、本件商品を購入後、大幅に元本割れをしていたので、満期まで保有せざるを得ないと思っていたところ、B銀行担当者から、現時点で利益が出ていると説明を受けたことから、B銀行を往訪し、本件商品の解約手続に係る書面を取り寄せて、その後、保険会社に解約手続を申し込んだ。しかし、実際の解約手続が完了するまでの間に、解約返戻金額が変動し、損失が発生した。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、解約完了までに解約返戻金額が変動するとの説明は受けたが、損失が発生する可能性があるとの説明は受けていない。損失が発生するのであれば、満期まで解約せずに保有するつもりであったのだから、説明が不十分であったB銀行は、損失補てんに応じるべきである。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品の運用状況について、現時点では利益が出ている旨を報告したところ、Aさんから解約の意向が示されたことから、Aさんの家族の同席の下、解約完了までに解約返戻金額は変動すること等を口頭で説明した。</p> <p>・Aさんからは、特段の質問もなかったため、Aさんは説明内容を理解しているものと判断した。</p> <p>・当行としては、本件商品の解約に関する説明が不十分であったとは判断していないが、特に解約時の元本割れのリスクについてより丁寧に説明する余地はあったと認識している。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 和解契約書の締結】</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27年9月10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、B銀行に対して、本件商品の解約時における元本割れリスクについて、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成27年11月30日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	27年度(あ)第29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(80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。 ・私は、定期預金の預入のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、相続税が有利になるとの理由から、本件商品の勧誘を受けた。 ・B銀行担当者の説明は、閉店時間になっても終わらず、長時間にわたった。私は、早く帰りたいとの思いから、その日のうちに購入に至ってしまった。 ・私は、相続税対策に興味はあったが、その手段として本件商品のような保険商品を購入することまでの意向はなかった。 ・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おらず、また、本件商品の購入原資は自宅の改築費用に充てたいと考えていたもので、余裕資金ではなかった。 ・私は、B銀行担当者から、元本割れリスクや資金が長期間固定化されること等の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、事前にAさんにアンケート調査を行い、Aさんが相続税対策に興味があることを把握していた。そこで、Aさんが来店し、定期預金の預入を希望した際に、保険商品による相続税対策について説明を行ったところ、Aさんが興味を示したため、本件商品を勧誘した。 ・当行担当者は、Aさんが高齢であるため、家族の同席や熟慮期間の設定を提案したが、Aさんがこれを不要と拒んだため、その日のうちに販売に至った。 ・当行担当者は、顧客カード及びAさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産や投資経験、投資意向等について確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、相続税対策としてのメリットのほか、本件商品の内容や元本割れリスク、資金が長期間固定化されること等について十分に説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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11月12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	27年度(あ)第31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(30歳台)
申立人(Aさん)	・B銀行で被相続人Cが購入した一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の

の申出内容	<p>補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Cは、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。 ・しかし、C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いなかったため、本件商品のクーリングオフ期間の起算日について十分に理解できず、期間内にクーリングオフができなかった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Cさんの投資意向等を確認した上で、本件商品を提案したところ、Cさんが購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、Cさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容やクーリングオフ期間の起算日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。
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 11 月 26 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