

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 27 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 189 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に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険をクーリング・オフした際に発生した損害を賠償することを求める。</p> <p>・私は、定期預金を預け入れるためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入に至った。</p> <p>・本件商品の購入原資は、今後の生活資金であった。</p> <p>・私は、本件商品購入以前にリスク商品の購入経験があった。</p> <p>・私は、本件商品購入後、運用金利の適用期間等が私の理解していたものと異なっていることを認識したため、本件商品をクーリング・オフし、円建てで返金を受けたところ、為替の変動により、返金額が購入時の円換算一時払保険料を下回ってしまった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品をクーリング・オフした場合に為替差損が発生する可能性があることについて十分な説明を受けておらず、クーリング・オフすれば、購入時に円で払い込んだ一時払保険料が全額返金されるものと認識していた。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから定期預金金利への不満を聴取したことから、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。</p> <p>・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、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</p> <p>・Aさんは、当行の円預金を外貨に両替した上で、本件商品の保険料を払い込んでいるが、当該両替取引は本件商品の申込みとは別取引であり、クーリング・オフの対象はあくまで外貨建ての申込額である。</p> <p>・当行担当者は、所定の資料にもとづき、クーリング・オフをした場合に、返金された外貨を円貨に転換する際、為替差損が発生する可能性があることを含めて、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>
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> <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 7 月</p>

(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>15日、同年8月18日及び同年11月26日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、円貨から外貨への両替取引と本件商品に係る取引は別取引であること及びクーリング・オフをした場合に返金される外貨を円貨に転換する際に為替差損が発生する可能性があることについての説明が不十分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さんの損失の一部を負担する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28年3月29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14号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託及び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"> <li>・B銀行で購入した投資信託及び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。</li> <li>・私は、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。</li> <li>・私の亡夫は生前に投資信託取引を行っていたが、私はその取引に関与しておらず、自らリスク商品を購入した経験はなかったため、投資の知識はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等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さんの自宅を往訪した際に、Aさんの投資意向を確認した上で、本件商品を提案し、販売するに至った。</li> <li>・Aさんは、亡夫が生前に行っていた投資信託取引に一定程度関与していたことから、リスク商品について知識を有していたと認識している。また、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さんの年収、保有金融資産等を確認しており、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、Aさんに対し、本件商品の内容及び元本割れリスク等について販売用資料を用いて十分な説明を行っており、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10月30日及び平成28年2月5日の両日、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、平成28年3月1日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

以上