

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27 年度(あ)第 75 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に係る損害賠償請求
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に係る損害の賠償を求める。 ・私は、B 銀行に預け入れていた定期預金を満期前に解約し、それを原資として別の定期預金と思って本件商品を申し込んだ。しかし、私は本件商品が保険であることを理解しておらず、定期預金の預替手続だと思っていた。 ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はなかった。 ・現在本件商品を解約すると元本割れするとのことだが、私は、B 銀行担当者から、本件商品が元本割れリスクのある商品であるとの説明は受けていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんが当行に保有していた定期預金を購入原資に、本件商品を含む運用商品を勧誘したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・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さんの投資意向、投資経験、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。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて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 28 年 6 月 10 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さんに本件商品を勧誘するに当たって、本件商品が元本割れリスクのある商品であることの説明やAさんの理解度の確認が十分に尽くされ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 28 年 8 月 13 日付けで和解契約書を締結した。

(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。

事案番号	27年度(あ)第87号
申立ての概要	説明不十分で解約させら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(70歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は、B銀行から外貨建て定額個人年金保険を購入し、満期後年金により満期金を受け取る取扱いとしていた。しかし、その後B銀行の勧めもあり、保険料を満期時に一括受取することに変更し、満期時に受け取った満期金の一部を原資として別の保険に乗り換えた。</p> <p>・しかし、一括受取したことで、為替差益が生じ、課税されてしまった。私はB銀行担当者から、為替差益にかかる税金に関する説明を十分に受けていない。このような高額な課税がなされるのであれば、一括受取とせず、年金受取のままとした上で、保険料積立期間を延長することも考えられた。よって、今回の課税相当額の支払を求める。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行には、税制についての法的な説明義務はないものの、当行担当者は、Aさんに対し、為替差益への課税について一定の説明を行っており、詳細は税務専門家や税務署に相談してほしい旨も伝えていることから、対応に問題はなかったと判断している。</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28年5月18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、Aさんが高齢者であることに鑑み、保険商品の乗換えの勧誘に際しては、法的な説明義務はないにせよ課税上のデメリットも含めて丁寧に説明すべきところ、これが十分にな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28年8月4日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	27年度(あ)第88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銀行で購入した外貨建て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。</p> <p>・私は元本保証のある商品の購入を希望し、B銀行担当者からも本件商品が元本保証の商品であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。しかし、後日、本件商品が元本保証ではないリスク商品であることが分かった。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク及び為替リスク等に</p>

	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さんから資産運用の意向を聴取し、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。なお、Aさんの熟慮期間を確保するため、契約は後日行っている。 ・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さんの投資意向、保有金融資産及び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。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、元本割れリスク及び為替リスク等につ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。
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28年4月25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、Aさんが元本保証の商品を希望していることを把握しながら、為替リスク等が発生する本件商品を販売していることに鑑みると、Aさんの投資意向の確認が不十分であったこと及び本件商品のリスク等について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。 ・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。 ・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28年7月12日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第90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損害賠償請求
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"> ・B銀行で購入した終身保険に係る損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行から本件商品の勧誘を受け、購入に至った。本件商品以外の保険も既に保有していたが、契約当時、このことを失念していた。 ・本件商品の保険料が高額であることから、その支払が徐々に困難となり、やむを得ず払込みを停止する変更手続を行った。その結果、本件商品の死亡保険金額が払込保険料を下回ってしまった。 ・私は、本来本件商品を購入する必要はなかったし、また、B銀行担当者から、高額な保険料がかかることや、保険料の支払を停止する変更手続を行うことのデメリット等についての説明も受けていない。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから、資産を子どもに遺したい旨の意向を聴取したことから、本件商品を提案したところ、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、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの収入等を確

	<p>認しており、Aさんには保険料を支払うだけの資力が十分にあると判断した。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及びリスク等につ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。</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28年6月22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、より慎重にAさんの収支状況及び本件商品に係る保険料の支払が可能であるかを検証すべきであったこと等を指摘した。</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28年8月22日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	27年度(あ)第92号
申立ての概要	不適切な対応により勧められた一時払終身保険の解約等により生じた損失等の支払要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・私は相続税対策のためにB銀行から一時払終身保険を購入したが、B銀行担当者は、本件保険購入の経緯等を十分に確認することなく、私に本件商品の解約を勧め、その解約金を原資に投資信託を購入させた。よって、B銀行に対し本件保険の解約及び本件投資信託の購入等により生じた損失等を支払うことを求める。</p> <p>・私は、本件保険の解約及び本件投資信託の購入当時、事故の後遺症により金融取引をできるような状態ではなく、当時の経緯は記憶に残っていない。</p> <p>・私は、本件保険の購入と同時期に、B銀行で相続対策として遺言信託も行っており、この点からもB銀行が本件保険の解約を勧め、本件投資信託を購入させたことは、私の意に反していると考えている。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんが当時保有していた保険について、Aさんに継続意向を確認したところ、Aさんが本件保険を解約の上、新たな資産運用を行う意向を示したことから本件投資信託の勧誘を行い、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、Aさんが本件保険を相続税対策として当行から購入したものであるという経緯を確認していなかったことを認め、Aさんに本件保険の解約を勧めたことについては、慎重さに欠けていたと判断している。</p> <p>・他方、本件投資信託の勧誘については、当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産等について確認し、所定の資料を用いて本件投資信託の商品内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っていることから、販売に問題はなかったと判断してい</p>

	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28年5月27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、購入経緯等を十分に確認することなく本件保険の解約を勧めた点に問題があったこと、Aさんの年齢や心身の状況を踏まえると、本件投資信託についてAさんの理解度の確認が十分に尽くされていたか疑問が残り、販売方法に一定の問題があ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さんの損失の一部を負担する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28年7月19日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第94号
申立ての概要	不適切な対応により購入させられた外貨建て変額個人年金保険のクーリング・オフに係る損害賠償請求
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"> ・私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘されたが、自分に合わない商品であれば後日クーリング・オフすればよいと考えて購入申込みを行った。 ・本件商品の保険料については、預金口座から資金を払い戻して充当することとしていたが、申込みの当日中に、B銀行担当者から、当日印鑑が相違しているのので、後日改めて私の自宅に来訪し、手続を行うとの連絡があった。よって、私は本件商品の申込手続は完了していないと思っていた。 ・数日後、私は考え直して、本件商品の購入を取りやめることをB銀行担当者に伝えたと、既に契約が成立していることの説明を受けた。 ・そこで、私は本件商品についてクーリング・オフの手続を行ったが、保険料が外貨で返還されたため、円転すると為替差損が生じる状況になってしまった。 ・今回の為替差損は、B銀行が印鑑相違であるにもかかわらず本件商品の契約手続を完了させたことが原因であることから、当該損害額を支払うことを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんの投資意向を聴取した上で、本件商品を勧誘し、購入申込みを受け付けた。 ・申込みを受け付けた当日、預金の払戻請求書の印鑑相違が判明したが、手続を一旦停止して後日取扱うこととすると、為替相場が変動するので、印鑑相違はあるものの、このまま手続を進めてよいかどうかをAさんに確認した。そして、Aさんからは、そのまま手続を進めてよいとの回答があったので、異例扱いとして当日中に預金の払戻しを行い、手続を完了した。当行の手続に問題があるとは考えていない。
あっせん	【申立受理 和解契約書の締結】

手続の結果	<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28年5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、B銀行に対して、預金の払戻しを異例扱いとして処理することについてのAさんの意向確認が十分とはいえな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28年7月29日付けで和解契約書を締結した。
-------	---

事案番号	27年度(あ)第101号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・私は、定期預金を行う目的でB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から定期預金よりも利率のよい商品として本件商品を勧誘された。私は、外貨預金のような商品であると思って本件商品をその日のうちに購入した。 ・本件商品の購入原資は、亡夫の死亡保険金であり、大切な老後の生活資金であった。また、本件商品の購入に当たって、B銀行担当者から保有金融資産や年収について聞かれたことはない。 ・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、保険商品であることを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が余裕資金であること、今後子息に資産を遺したい旨の意向があることを聴取したことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが即日購入を希望したため、販売に至った。 ・当行担当者は、所定の書面及びAさんからの聴取により、Aさんの保有金融資産、投資経験及びリスク資産比率等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて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28年6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、Aさんの保有金融資産の把握、購入原資の性格及びリスク資産比率の検討が不十分であったこと、本件商品の販売に際して、即日販売ではなく熟慮期間を設けるなど、より慎重に対応することが望まし

	<p>かったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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28年8月25日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	27年度(あ)第105号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て終身保険に係る損害賠償請求
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"> ・B銀行で購入した外貨建て終身保険に係る損害の賠償を求める。 ・私は、B銀行担当者から、今契約している保険よりも死亡保険金額の大きい本件商品を勧誘されたため、既存の保険を解約し、本件商品を購入するに至った。 ・しかし、購入した本件商品は死亡保険金額自体は大きいものの、前に契約していた保険は定期的な支払金があるなど有利な点もあり、総合的にみると前の保険の内容の方が優れていることに気が付いた。 ・私は、B銀行担当者から、乗り換える前の保険と本件商品との比較説明を十分に受けておらず、本件商品に乗り換えることのメリットやデメリットを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さんに死亡保険金額を増やしたいとの意向があったことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、本件商品については所定の資料を用いて説明しているが、保有中の保険との比較の面での説明が不十分であったことは認める。
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28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、B銀行に対して、Aさんに本件商品への乗換えを勧誘するに当たり、乗り換えることのメリット、デメリットについての説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘した。 ・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28年9月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	27年度(あ)第108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)

<p>申立人(Aさん) の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した外貨建て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銀行を往訪した際、B銀行担当者からより有利な商品があるとして本件商品を勧誘され、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、商品内容や元本割れリスクは理解していなかった。 ・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いなかった。 ・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について十分な説明を受けていない。
<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さんが定期預金の金利に不満を示したことから、本件商品を提案したところ、Aさんが興味を示したため、販売に至った。 ・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さんの収入、保有金融資産及び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。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて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行っており、説明内容に問題はなかったと判断している。
<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28年7月21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、Aさんの収入及び保有金融資産の把握が不十分であ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さんの損失の一部を負担する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28年9月28日付けで和解契約書を締結した。

<p>事案番号</p>	<p>27年度(あ)第115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変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(50歳台)</p>
<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、元本割れのしない年金受取型の保険商品を希望していたところ、B銀行から元本保証の有利な商品として、本件商品を勧誘されたため、購入に至った。 ・私は、本件商品購入以前に、国債等、リスクの低い金融商品の購入経験はあったが、投資に係る十分な知識はなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行の説明とは異なり、解約した結果元本割れの状況になった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容や解約時の元本割れリスクについて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、Aさんから外貨での資産運用に興味がある旨を聴取したことから、本件商品を提案したところ、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、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、保有金融資産、投資意向等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・当行担当者は、元本保証であるとの説明は行っていない。Aさんに対しては、所定の資料を用いて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行っており、販売方法に問題はない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28年7月4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、本件商品がAさんの意向に全く反するものとまではいえないこと、本件の解決のために本件商品を解約するよりも、継続保有することにもメリットがある可能性があることについてAさんの理解が示されたことから、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	27年度(あ)第118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、B銀行担当者から、相続対策として本件商品を勧誘された。私は、本件商品購入当時、既に保険商品を複数保有しており、死亡保険金の相続税の非課税限度額を超えていたこと、保険金受取人の指定については遺言等でも対応可能であったことから、本件商品を購入するニーズはなかった。 ・しかし、B銀行担当者を信頼しており、損をしなければよいと思い、購入するに至った。 ・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。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんから相続に関する相談を受けたことから、保険金受取人を指定できる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、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たが、Aさんが本件商品以外の保険商品を保有してい

	<p>ることは知らされていなかった。</p> <p>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、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。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</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28年7月22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、本件紛争について、本件商品購入の経緯に関する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。</p>

事案番号	28年度(あ)第7号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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	<p>・B銀行で購入した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。</p> <p>・私は、B銀行で保有していた仕組預金の満期手続のために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た。私は、本件商品を購入する意向はなかったが、B銀行担当者から恫喝的な言動があり、断ることができずに購入に至った。</p> <p>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及元本割れリスク等について全く説明を受けていない。また、B銀行は、日を分けて本件商品の説明を行ったと主張するが、私は申込み当日しかB銀行を往訪していない。</p>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんから子どもに資産を遺したい旨の意向を聴取したことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、日を分けて、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及元本割れリスク等につ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。</p> <p>・また、当行担当者がAさんを恫喝したという事実はない。</p>
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</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28年8月9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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入経緯に関する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。</p>

事案番号	28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変額個人年金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銀行で購入した変額個人年金保険について、満期時に一時払保険料の一定割合増の金額が受領できるとの説明を受けたが、実際には一時払保険料と同額しか受領できなかったことから、その差額の支払を求める。</p> <p>・私は、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、据置期間中は積立金額が運用状況により変動するが、満期時には一時払保険料の一定割合増の金額の受取りが保証されるとの説明を受けたことから、本件商品を購入するに至った。しかし、実際には満期時に一時払保険料と同額しか払われておらず、B銀行担当者の説明に問題があったと考えている。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、Aさんに投資商品を勧誘したところ、Aさんが貯蓄型の保険商品を希望したため、本件商品を提案し、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、本件商品販売時、Aさんに対し、本件商品について満期時に積立金額が一時払保険料相当額を下回る場合は一時払保険料相当額が最低保証される旨の説明を行っているが、満期時に一時払保険料の一定割合増の金額が受領できる旨の説明は行った事実はない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立受理 あっせん打ち切り】</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28年9月30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、本件紛争の主な争点である本件商品の満期時の取扱いに関する説明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。</p>

以上