

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 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	27年度(あ)第100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歳台の取引当事者Cさんの成年後見人(40歳台))
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年被後見人CがB銀行で購入した一時払終身保険について、契約解消のために要した費用等の支払を求める。</li> <li>・Cは当時認知症であり、本件商品の内容を理解することはできなかったはずである。また、B銀行で確認したとするCの保有金融資産額は実際よりも多く、事実と異なっている。</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、Cさんから資産運用を検討していることを聴取したことから、本件商品を提案したところ、Cさんが購入の意向を示したため、販売するに至った。</li> <li>・Cさんは当行担当者の説明に対してしっかりと受け答えを行っており、十分に理解しているものと判断した。また、説明時にはCさんの親族を同席させた上でC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 事情聴取後に申立て取下げ】</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、平成28年6月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・事情聴取後、AさんからCさんが亡くなった旨の連絡を受け、Cさんの相続人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29年3月7日付けであっせん手続を終了した。</li> </ul>

事案番号	27年度(あ)第112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及び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(80歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した一時払終身保険及び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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、相続対策になるとして本件各商品を執拗に勧誘され、本件各商品を購入するに至った。</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。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件各商品のうち、外貨建ての商品は、死亡保険金額が為替の影響を受ける元本割れリスクのある商品であり、相続対策になるとはいえない商品であることが判明した。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件各商品の内容や元本割れリスク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さんの相続対策として本件各商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、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がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件各商品の内容や為替リスクを含む元本割れリスク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。</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28年7月20日及び平成29年10月17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、本件各商品の商品内容及び元本割れリスクに係る説明や、本件各商品がAさんの意向に適合しているかどうかの検討が十分とはいえないことを指摘した。</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29年3月16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113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(80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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、相続対策になるとして本件各商品を執拗に勧誘され、本件各商品を購入するに至った。</li> <li>・本件各商品のうち、外貨建ての商品は、死亡保険金額が為替の影響を受ける元本割れリスクのある商品であり、相続対策になるとはいえない商品であることが判明した。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件各商品の内容や元本割れリスク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さんの相続対策として本件各商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、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がないと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件各商品の内容や為替リスクを含む元本割れリスク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。</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28年7月20日及び平成29年10月17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、本件各商品の商品内容及び元本割れリスクに係る説明や、本件各商品がAさんの意向に適合しているかどうかの検討が十分とはいえないことを指摘した。</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29年3月16日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第53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及び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(80歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した一時払終身保険及び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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、保有していた定期預金及び金銭信託の資金を原資に本件商品を購入するよう勧誘を受け、購入するに至った。</li> <li>・B銀行担当者には、元本保証であること、5年後に元本が全額返還される内容の商品であることを希望していた。私には相続対策の意向はまったくなかった。</li> <li>・しかし、後日、本件商品は終身保険であり、中途解約すると元本割れの可能性のある商品であることが判明した。</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について一切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さんから相続税対策として本件商品を紹介したところ、Aさんが購入を希望したため、本件商品を勧誘し、販売するに至った。</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。</li> </ul>

	<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><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 28 年 11 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、Aさんの意向の確認が十分であっ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 29 年 3 月 9 日付けで和解契約書を締結した。</p>

事案番号	28 年度(あ)第 54 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(50 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銀行担当者から、B銀行に保有していた定期預金が満期となることから、当該預金を原資として本件商品を購入するよう勧誘され、購入するに至った。</p> <p>・B銀行担当者からは、本件商品は購入から3年以内に目標額に到達し、その時点から元本を超える金額が支払われるとの説明を受けた。</p> <p>・また、購入時に適用される為替レートや、中途解約時における市場価格調整率について具体的な説明を受けていなかったことから、元本割れリスクについてほとんど意識することなく購入に至った。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・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、販売するに至った。</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。</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説明を行った。しかし、適用される為替レート及び市場価格調整率について具体的な説明を行っていないことは認める。</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 28 年 12 月 5 日及び同月 21 日の両日、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、購入時に適用される為替レートや、中途</p>

	<p>解約時における市場価格調整率についての説明がなく、Aさんに本件商品の内容を誤解させた可能性があることを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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29年2月13日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	28年度(あ)第64号
申立ての概要	不十分な説明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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険について、解約によって発生した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は元本保証であるとの説明を受け、本件商品を購入するに至った。元本割れリスクがあるとの説明を受けていれば、本件商品を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さんから資産運用のニーズを聴取し、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。</li> <li>・当行担当者は、Aさんの意向、保有金融資産額及び投資経験等を確認した上で本件商品を販売しており、本件商品の販売に問題がないと判断した。</li> <li>・当行担当者がAさんに対し、本件商品は元本保証の商品である旨の説明をしたという事実はない。</li> <li>・当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の商品内容や為替リスク、元本割れリスク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。</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28年12月27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さんへの本件商品の元本割れリスクにかかる説明や投資意向の確認等が必ずしも十分であったとはいえないことを指摘した。</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29年3月2日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第68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(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、本件商品について、10年間運用すれば元本が110%に増えるとの説明を受け、購入するに至った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・私は、保険金の受取方法について年金受取を希望していたにもかかわらず、一括受取にすることを強制され、受け取った保険金額が元本を下回るようになった。</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さんから当行の預金金利の低いとの不満を受け、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。</li> <li>・当行担当者は、本件商品販売時、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がないと判断した。</li> <li>・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。</li> <li>・当行担当者は、保険金額の受取方法についてアドバイスをしたにすぎず、当行担当者が一括受取を強制したという事実はない。</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28年12月26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さんの投資経験、保有金融資産、投資意向等の確認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29年3月7日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28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(60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の元本割れ相当額の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から執拗な勧誘を受け、B銀行支店を往訪し、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から本件商品の運用実績を示されるとともに、短期間で利益を得られるとの説明を受けた。</li> <li>・しかし、B銀行担当者から本件商品の契約時にかかる費用については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さんから預金利率が低いことや、老後に備えて資金を蓄えたいとの要望を聴取し、本件商品の勧誘を行った。</li> <li>・当行担当者は、中途解約した場合には元本割れリスクがあること、積立期間終了時点で積立金額が元本を下回っていた場合には、15年の確定年金として元本が最低保証されること等を説明した。また、即日販売を行わず、熟慮期間を経たうえで販売するに至った。</li> <li>・Aさんは過去に証券会社において投資信託取引があり、リスク商品については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 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29年1月10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、本件商品申込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。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第79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(80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。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、保有している保険商品の解約金を原資として本件各商品を購入することを勧められ、購入するに至った。</li> <li>・私は、本件各商品購入以前に、リスク商品の取引経験はあったが、私の夫が私名義で取引していたものであり、私自身には投資に係る知識はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件各商品について十分な説明を受けておらず、商品内容及び元本割れリスク等を理解していなかった。</li> <li>・購入時には私の孫が同席したものの、たまたまその時付き添っていただけであり、孫も商品内容は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さんが保有している保険商品の解約金で新たな保険商品を購入したい旨及び投資信託でも運用したい旨を述べたことから、本件各商品を</li> </ul>

	<p>販売するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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さんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件各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、Aさんの孫も同席の上、所定の資料を用いて本件各商品の内容及び元本割れリスク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。</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29年1月10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、単に付き添っていただけのAさんの孫の同席をもって、行内ルール上の親族同席の要件を満たしたといえるかどうかで疑問が残ることを指摘した。</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29年2月27日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第121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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で申し込んだ外貨建て一時払終身保険について、購入のために外貨両替を行った際の為替手数料等を賠償することを求める。</li> <li>・私は、定期預金を解約するためにB銀行を訪れたところ、B銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、為替手数料を支払ったうえで契約締結にいたったが商品性や購入金額が多額であることに不安があり、翌日契約を撤回した。</li> <li>・私は、契約の撤回により、当初の円建て額全額と為替手数料が返還されるものと思っていたが、外貨で返還され、円貨にするには再度為替手数料が必要になることが判明した。</li> <li>・私は、このような為替手数料の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、定期預金の解約のため来訪したAさんに対し、Aさんの意向を確認したうえで本件商品を勧誘し、販売するに至った。</li> <li>・当行担当者は、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、Aさんに対し為替手数料については説明書を用いて丁寧に説明しており、Aさんは十分に理解していたものと判断している。当行において販売方法に問題があったとは考えていない。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理 あっせん打ち切り】</b>



手続の結果	<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29年3月21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、本件紛争の争点である、本件商品の申込撤回時の為替手数料の説明については双方の主張の隔たりが大きいこと、また、Aさんが保有している外貨預金においては為替差益が発生する状況にあり、経済的損失が発生していないことを考慮すると、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