

## あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成29年度第1四半期）

## 保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	28年度(あ)第96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(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、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。</li> <li>・私は、老後資金のためB銀行から本件保険商品を購入していた。本件商品は、元本割れリスクのある一括受取か元本保証される年金受取が選択することができたので、評価損もあったことから年金受取を選択し、保険会社に提出した。</li> <li>・しかし、B銀行担当者から、本件商品は一括受取にして、他の運用商品に資金を回すことを勧められ、よくわからないまま、必要書類に署名押印させられ、自分が知らないうちに中途解約を行ったことになっていた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Aさんは当行から本件商品を購入していたが、当行担当者はAさん宅に来訪した際に話のやりとりからAさんは一括受取方法を選択しているものと認識していた。</li> <li>・そのうえで、Aさんから他の運用商品の購入意向が示されたことから、Aさんの意向が一括受取から中途解約に変わったものと判断し、解約請求書を持参し、必要書類に記入を依頼した。その場で記入してもらった。</li> <li>・保険会社への年金受取書類の提出の有無については確認していない。</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29年2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、本件商品の満期時の後の取扱いに係るAさんの意向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5月8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	28年度(あ)第111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	<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>・ B銀行担当者に、資産を家族に遺したい旨の意向を伝えたところ、本件商品を勧誘され、購入するに至った。本件商品は保険というより預金のようにいつでも資金を払い戻すことのできる商品のように認識していた。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前、相続した株式の売買経験はあったものの、投資の知識に長けていたわけではない。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件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さんから、家族に資産を遺したいと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が、保有金融資産の具体的な内訳までは確認していない。</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> </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3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、本件商品の内容及び元本割れリスク等について、投資経験の乏しい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、本件商品がAさんの意向に合致していたのか疑問が残ること等を指摘した。</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6月8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114号
申立ての概要	解約を拒否された終身保険に係る保険料の返還要求
申立人の属性	個人(50歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行から購入した終身保険について、私がB銀行に解約を申し出てから実際に解約が行われるまでに支払った保険料の返還を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行へ住宅ローンの金利の引下げを要請したところ、そのためには本件商品の購入が条件となるとの説明を受けたことから、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、既に同種の終身保険に加入しており、本件商品を購入する必要はなかった。</li> <li>・ 住宅ローンを完済した際に、B銀行へ本件商品の解約を依頼したが応じてもらえず、1年後に直接自分で保険会社へ連絡して解約した。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者は、Aさんから貯蓄型生命保険を購入したい旨の意向を聴取したことから、本件商品を販売するに至った。</li> <li>・ 本件商品の購入を住宅ローンの金利引下げの条件とした事実はない。</li> <li>・ Aさんが住宅ローンを全額繰上げ返済した際に、Aさんからの本件商品の解約依頼を拒絶した事実はない。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<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3月9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さんの本件商品に係る購入の意向の確認が不十分であったこと等を指摘した。</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 29 年6月1日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>28 年度(あ)第 118 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</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"> <li>・ B銀行で購入した変額個人年金保険について、購入時に説明を受けた据え置き期間経過後の一括受取金額と、実際一括受取を選択して受領した金額との差額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は購入から据え置き期間後に元本が保証されたうえ一括受取りができると勧誘されたため、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に投資経験はなく、本件商品にリスクがあるという認識はなかった。</li> <li>・ 保険会社から保険金額の受取方法に係る連絡が来た時に初めて、一括受取を選択した場合は元本保証されない商品であることを知った。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、商品内容については一定程度の説明を受けた記憶はあるが、年金受取総額保証に係る説明は受けていない。</li> </ul>

相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行担当者から、Aさんの当行に預け入れている預金を運用したいとの意向を確認したことから本件商品を勧誘し、販売するに至った。</li> <li>・ 当行担当者は、本件商品がAさんにとってはじめてのリスク商品であることを把握していた。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、商品内容、元本割れリスク及び年金受取総額保証について十分な説明を行った。</li> <li>・ 本件商品が据え置き期間経過後、元本保証されたいうえで一括受取りできるとの説明は行っていない。</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 29 年3 月 22 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、本件商品の販売時におけるAさんの意向の確認及び年金受取総額保証に係る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5月 22 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127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補てんを求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件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さんから資産運用の相談を受け、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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、元本保証の商品であるとの説明をした事実はない。</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</li> </ul>

	のと判断している。
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4 月 28 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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入経緯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	28年度(あ)第128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	<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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件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さんから資産運用の相談を受け、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。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、元本保証の商品であるとの説明をした事実はない。</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> </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4 月 28 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、本件紛争の主な争点である、本件商品の購入経緯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	28年度(あ)第132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	<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、購入時に説明を受けた10年後の一括受取金額と、実際に一括受取を選択して受領した金額との差額の補てんを求める。</li> <li>・ 私は、これまで過去において損をした投資経験があることから、リスク商品の購入を希望していないことをB銀行に伝えたところ、本件商品の提案を受け、購入するに至った。</li> <li>・ しかし、10年の運用期間後の払い戻し時に、15年間の年金受取を選択しなければ全額が保証されないこと、一括受取を選択した場合には損失が発生することが判明した。</li> <li>・ 私は、本件商品の説明書類も受領していないし、説明も一切受けておらず保険商品であるとは認識していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Aさんの親族からの紹介を受け、Aさんに本件商品の勧誘を行ったところ、興味を示したことから本件商品を販売するに至った。</li> <li>・ Aさんが、元本保証のある商品を希望していることは把握していたが、目標額に達しなかった場合には年金受取を選択することにより、元本が保証される本件商品を勧誘した。</li> <li>・ 当時のやりとりの詳細な記録はないが、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年金受取総額保証について説明している。</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4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、本件商品がAさんの投資意向に適合しているものであったか疑問があること、また、年金受取総額保証に係る説明が十分に行われたかどうか疑問があることを指摘した。</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6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138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終身保険に係る損失補てん要求等
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銀行の定期預金の解約金を原資で購入した外貨建て変額終身保険について、定期預金を保有していた場合に得られた利息相当額の支払い及び本件商</li> </ul>

	<p>品の解約により生じる損失の補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私は、本件外保険及び定期預金の申込みをした約1か月後にB銀行担当者から、本件商品の勧誘を受け、定期預金を解約したうえで本件商品を購入するに至った。</li> <li>私は、元本割れの可能性がある商品での運用は避けたいとの意向を示したにもかかわらず、本件商品を勧められた。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件保険の元本割れリスクについて説明を全く受けておらず、メリットのみを強調した説明を受けた。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aさんの本件外保険の購入及び定期預金の預入れがあった約1か月後にAさんから外貨建て商品による資産運用を相談したいとの依頼を受け、外貨建て保険等を紹介したところ、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> <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> </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4月21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、約1か月の間に本件外保険及び本件商品の2つの高額商品を販売していることを踏まえると、本件商品の販売に当たっては、申立人に対して熟慮期間を設けるなど、より慎重に対応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29年6月24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156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(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契約締結時に説明のあった年3%の利息相当額の支払いを求める。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた際、元本保証で年3%の利息がつくという説明を受けたことから本件商品を購入するに至った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は、本件商品は元本が保証され、満期時に元本と利息が一括で受け取れるものと考えていたが、実際には年金受取を選択しなければ元本が保証されないことが判明した。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容及び元本割れリスクについて十分な説明を受けておらず、本件商品の元本割れリスクや満期時の取扱い等について十分な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さんに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。</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いる。当行担当者が本件商品について、元本が保証され、かつ年3%の利息がつくと説明した事実はない。</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 6 月 5 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、本件紛争の争点である、本件商品勧誘時の説明について双方の主張の隔たりが大きく、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167号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当為替連動型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銀行で購入した無配当為替連動型終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。</li> <li>私は、B銀行担当者から本件商品を強引に勧誘され、購入するに至った。</li> <li>私は、本件商品購入以前に、円建ての保険商品の購入経験はあったが、外貨建てである本件商品の内容や、元本割れリスクについては理解していなかった。</li> <li>本件商品購入時、私は目の病を患っており、細かい字を読むことができなかったため、本件商品に係る資料の内容を十分に理解できなかった。</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さんから相続対策の相談を受けたことから複数の保険商品を提案したところ、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がない</li> </ul>



	<p>と判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
<p>あっせん 手続の結果</p>	<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6 月 22 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。</li> </ul>

以 上