

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 29 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	29年度(あ)第23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(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、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、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、本件商品購入時、B銀行が主張するほど金融資産を保有していなかった。</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考えている。</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11月8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さんの保有金融資産の確認が不十分であったこと及び本件商品の内容及び元本割れリスク等について、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どうかについて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> </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>・ 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 30 年2月6日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	29年度(あ)第30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、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、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、本件商品の内容及び元本割れリスク等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、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10月6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どうかについて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30年2月20日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第43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(60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。</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、本件商品の内容及び為替リスク等について、十分な説明を受けていない。また、本件商品解約時に、解約返戻金について具体的な説明を受けていない。</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いる。また、本件商品解約時にも、当行担当者は解約返戻金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考えている。</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 11 月 16 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、解約時における本件商品の解約返戻金について、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どうかについて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 30 年2月9日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事 案 番 号</p>	<p>29 年度(あ)第 45 号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>不十分な対応により負担させられた個人年金保険の保険料相当額の返還要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(40 歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の 申 出 内 容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した個人年金保険について、不十分な対応によって負担させられた保険料相当額の返還を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を勧誘された。その際、B銀行担当者から、本件商品の保険料が購入時の年齢に応じて増額することについて説明を受けていない。</li> <li>・ その後、私は本件商品を購入したが、購入日が誕生日を経過したため、当初勧誘時より保険料が高額となってしまった。B銀行担当者から説明を受けていれば、私は誕生日より前に本件保険を購入していた。</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さんの意向及び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、誕生日を経過した場合に保険料が増額することについて注意喚起を行っていない。</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12月12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、本件商品販売時における保険料の説明について配慮の余地が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30年2月26日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	29年度(あ)第69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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品を勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験があったが、本件商品の内容はよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容について十分な説明を受けていない。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、息子Cの同席を求められたことはなく、同席はしていない。</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さんが保有していた保険が満期を迎えることから、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>・ 当行担当者がAさんに対して本件商品に係る説明をした際に、Cさんも同席し</li> </ul>

	ていた。
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 30 年2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、本件紛争の主な争点である本件商品の購入に至る経緯について、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	29年度(あ)第71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(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契約の無効を求める。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、元本保証の商品であると勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、本件商品購入以前に、投資信託等の購入経験があったが、投資に係る知識は乏しかった。</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等について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さんから運用ニーズがあること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→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 30 年3月 13 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、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 30 年3月 28 日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

以上