

あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成30年度第3四半期）

保険窓販関係

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	30年度(あ)第9号
申立ての概要	説明不十分で解約させられた外貨建て一時払終身保険に係る解約控除額相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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について、B銀行担当者から、解約時には解約控除はかからないという誤った説明を受けていた。 ・ このため、私は解約控除がかからないことを前提に、本件商品を解約し別の商品を購入しようと考え、本件商品を解約したが、実際には解約控除が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から解約控除が発生するという正しい説明を受けていれば、本件商品を解約しなかったことから、解約控除額相当額の補てんを求める。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対して本件商品の解約控除の有無について、十分な説明を行うことができなかった。 ・ しかし、本件商品の解約手続に当たって、本件商品の引受保険会社から、Aさんに対して解約控除額について説明を行っており、Aさんは本件商品の解約によって解約控除が発生することを認識できたはずである。
あっせん手続の結果	<p>【申立て受理→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30年9月5日に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銀行の誤った説明が、Aさんの本件商品解約時期の決定に影響を及ぼしたことに鑑みれば、B銀行の対応が適切とはいえない面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さんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・ AさんとB銀行の双方がこれを受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 平成30年11月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	30年度(あ)第22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の元本割れ相当額の損失

(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。

	補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、円貨で元本保証される商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 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。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、クーリング・オフ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。 ・ 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、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>【申立て受理→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30年9月28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30年10月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30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変額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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て変額終身保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、円貨で元本保証される商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 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。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク、クーリング・オフ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。 ・ 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、

	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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>【申立て受理→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30年9月28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30年10月2日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第35号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て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、B銀行担当者から元本保証で毎年1回年金が受取れる商品であるとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。 ・ 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。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク、契約時費用等について資料を用いた具体的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。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取および所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産額、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はなかったと判断している。 ・ 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、契約時費用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>【申立て受理→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30年10月17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、あっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第41号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した外貨建て個人年金保険及び変額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、B銀行担当者から、本件商品は元本が保証され、定期的に引出金を受領できる等の説明を受けたことから、購入するに至った。 ・ 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、保険商品を購入したことはなく、投資についての知識は乏しかった。 ・ 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。 ・ 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、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>【申立て受理→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30年10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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、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11月8日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	30年度(あ)第48号
申立ての概要	誤った説明で解約させられた変額個人年金保険に係る損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行で購入した変額個人年金保険について、B銀行担当者から、本件商品の引受保険会社の経営状況が悪く、将来性がないとの説明を受け、本件商品を解約することを勧められ、言われるがまま解約した。 ・ 私は、B銀行担当者から、事実と異なる説明を受けなければ、本件商品を解約することはなかったことから、解約によって生じた損失の補てんを求める。

<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんは、当行を介さず、引受保険会社との間で本件商品を解約しており、当行は一切関与していない。 ・ 当行担当者が、Aさんに対して、引受保険会社の経営状況が悪いなどと説明して本件商品を解約するよう促した事実はない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て受理→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 30 年 10 月 26 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、本件紛争の主な争点である本件商品の解約に至った経緯について、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。

<p>事案番号</p>	<p>30年度(あ)第56号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>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</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(30歳台)</p>
<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<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、外貨建ての商品での運用に興味があったことから、B銀行担当者に運用相談をしたところ、金利のよい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。 ・ 私は、本件商品購入以前に、B銀行で投資信託を購入した経験があるが、投資に係る知識は乏しかった。 ・ 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おらず、また、所定の手数料があることは聞いていたが、契約時に一時払保険料から高額の手数料が差し引かれることについては一切説明を受けていなかった。
<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さんから外貨建ての商品での運用を考え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、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 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、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。 ・ 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、元本割れリスク等について十分な説明を行っている。また、契約時に一時払保険料から所定の手数料が差し引かれることについて、Aさんに具体的な金額を伝えていなかったが、所定の資料を用いて説明しており、Aさんも納得していたことから、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>【申立て受理→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 30 年 11 月 29 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、本件紛争の主な争点である本件商品販売時の説明内容について、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。
---------------	---

事案番号	30年度(あ)第57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及び購入させられた投資信託の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で解約した変額個人年金保険、及び購入した投資信託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、保有している本件保険の含み損の回復は期待できず、含み損を取り戻すには本件投資信託を購入したほうが良いと勧誘を受け、言われるがまま本件保険を解約し、本件投資信託を購入するに至った。 ・ 私は、本件各商品の購入以前に、リスク商品を購入した経験があり、元本割れリスク等について理解していたが、B銀行担当者の言葉を信じて損失が取り戻せるものと思い込んでいた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件投資信託の内容や元本割れリスク等について、十分な説明は受けていない。 ・ B銀行担当者は、断定的な判断の提供のもと、本件保険から本件投資信託への乗換え勧誘を行っており、販売方法が不適切であった、と私は考えている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから、資産運用の相談を受け、本件投資信託を紹介したところ、本件保険を解約して本件投資信託を購入する意向が示されたことから、本件保険を解約し、本件投資信託を販売するに至った。 ・ 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、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件投資信託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投資信託の内容、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。 ・ Aさんが遠隔地に居住していたことから、当行担当者は遠隔地の顧客対応における行内ルールに沿って対応した。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 30 年 11 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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛

	争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、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。
--	---

事案番号	30年度(あ)第58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)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、B銀行担当者に元本保証の商品を購入したい旨を伝えたところ、本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 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。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、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。 ・ 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、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ている。 ・ 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>【申立て受理→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30年11月12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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、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。

事案番号	30年度(あ)第59号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当特別終身保険の払込保険料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した無配当特別終身保険について、払込保険料相当額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について購入から5年経過すると解約控除がかからない商品であるとの説明があったこと等から、購入するに至った。

	<ul style="list-style-type: none"> 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験があったが、投資に係る知識は乏しかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容や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。 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、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>【申立て受理→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 30 年 11 月 29 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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、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。

事案番号	30年度(あ)第60号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた無配当特別終身保険の払込保険料相当額の返還要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> B銀行で購入した無配当特別終身保険について、払込保険料相当額の返還を求める。 私は、B銀行担当者から、本件商品について、購入から5年経過すると解約控除がかからない商品であるとの説明があったこと等から、購入するに至った。 私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験はあったが、投資に係る知識は乏しかった。 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、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。 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、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>【申立て受理→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 30 年 11 月 29 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、双方に対して和解に向けた説得を行ったものの、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、納得が得られず、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。

事案番号	30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) の申立内容	<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、B銀行担当者から本件商品について、元本の一部を解約する場合は解約控除がかからない商品であるとの説明があったことから、購入するに至った。 ・ 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。 ・ 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さんの定期預金が満期となったため、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。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取および所定の書面により、Aさんの投資意向、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ている。なお、Aさんは本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験がある。 ・ 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、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題は無かったものと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立て受理→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 30 年 12 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、本件紛争の争点である、本件商品の購入時の経緯について、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。

以上