

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2019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	平成30年度(あ)第84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、私の息子C同席のもと、B銀行担当者に資産運用の相談をしたところ、本件商品を提案されたことから、購入するに至った。 ・ その後、本件商品の購入時に、想定以上の為替手数料がかかっていることが判明したため、クーリング・オフを行ったが、その際、為替差損等が生じた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の購入時の為替手数料について説明を受けていたら、本件商品を購入しなかった。
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ないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさん及びC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、為替手数料、クーリング・オフ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→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、2019年4月9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さんが本件商品購入後短期間のうちにクーリング・オフを実施していること等の事情を踏まえ、Aさんが本件商品の内容等について理解したことの確認が十分尽くされ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。

(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。

	・ 2019年7月19日付けで和解契約書を締結した。
--	----------------------------

事案番号	平成30年度(あ)第108号
申立ての概要	説明不十分で被相続人が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(40歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で被相続人Cが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。 ・ Cは、B銀行往訪時に、B銀行担当者から、金利が高い商品であるなどとして本件商品を勧誘されたことから、購入するに至った。 ・ Cは、B銀行担当者から、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、Cさんの意向等を確認した上で、本件商品を含む複数の保険商品を提案したところ、C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。 ・ 当行担当者は、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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、C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→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、2019年5月30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、保有金融資産の確認が十分尽くされ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。 ・ 2019年7月31日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第131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及び投資信託の損失補てん要求
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及び投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行担当者から、勧誘を受け、言われるがまま本件商品を購入した。 ・ 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について資料を用いての具体的な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→あっせん案受諾後に打ち切り】</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、2019年4月19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さんが高齢であるにも関わらずリスク資産比率がかなり高いこと、また、同日に異なる複数の商品について商品内容やリスク等の説明を行っていることからすれば、Aさんが商品内容等を理解できるまでの説明に対する配慮が欠けていたこと等を指摘した。 ・ 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銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、Aさんがあっせん案の前提となる条件を履行しなかったことから、2019年7月8日付けであっせん手続を打ち切った。

事案番号	平成30年度(あ)第136号
申立ての概要	誤った説明で購入させられた定期保険に係る損害賠償請求
申立人の属性	法人
申立人(A社) の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した定期保険に係る損害の賠償を求める。 ・ B銀行担当者から本件商品を購入すれば法人税の節税対策になるとの説明を受け、購入するに至ったが、実際は節税対策にならない部分があることが判明した。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、A社から、保有している不動産の売却に伴い多額の売却益が発生することを聴取したことから、法人税の節税対策になるとして本件商品を紹介したところ、A社が購入を希望したため、販売するに至った。 ・ しかし、本件商品の販売後、節税額を試算した際に作成した試算表に誤りがあり、当初説明した節税の効果が得られないことが判明した。 ・ ただし、当該試算表はA社の顧問税理士の確認を得ていたものである。
あっせん	【申立て受理→事情聴取前に申立て取下げ】

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、A社の申立てを「適格性あり」として受理した後、A社から事情聴取実施前に、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、2019年9月9日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	平成30年度(あ)第146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の補てんを求める。 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。 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスクについて資料を用いての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。 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→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、2019年5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、Aさんの保有金融資産及びリスク商品の確認を慎重に行うべきであったこと、また、Aさんが追加運用する際にリスク分散の検討を促すべき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。 2019年8月2日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第160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)	<ul style="list-style-type: none"> 亡夫Cが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

の申立内容	<p>失の補てんを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 私及びCは、B銀行担当者から、本件商品が円建てであるとの説明を受けて購入したが、実際には豪ドル建てであった。 私及びC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、Cさんから資産運用の相談を受け、投資意向等を聴取し、本件商品を勧誘したところ、C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、Cさんからの聴取及び所定の書面により、C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、Cさん及び同席したAさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品が豪ドル建てであること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→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、2019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、投資意向の確認手順に問題がなかったとはいえないこと、Cさんが本件商品について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。 2019年8月9日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成30年度(あ)第173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購入金額の返還及び外貨建て定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一時払終身保険の購入金額の返還及び外貨建て定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、本件各商品の内容を理解しておらず、B銀行担当者に言われるがまま本件各商品の選定や購入金額を設定した。 私は、本件各商品購入以前に、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、本件各商品の内容、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。 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、本件各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各商品の内容、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→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、2019年7月9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、本件各商品の為替リスクについてAさんが理解できるまで十分に説明を行ったとはいえないこと、Aさんの意向の確認が十分であったとはいえないこと等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2019年9月18日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	平成31年度(あ)第9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い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(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い終身保険について、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、本件商品は5年契約であり、元本保証される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さんが本件商品の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、解約控除額、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。 ・ 当行担当者は、本件商品について、5年契約で元本保証があるといった説明をした事実はない。
あっせん	【申立て受理→あっせん打ち切り】

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、2019年8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、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	令和元年度(あ)第15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
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補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、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が、実際は外貨での元本保証であった。 ・ 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く、元本割れリスクの可能性がある商品を購入するつもりもなかった。 ・ 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方法により、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。 ・ 当行担当者が、本件商品について円建てで元本が保証される商品である旨の説明を行った事実はない。
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、2019年9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、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	令和元年度(あ)第20号
申立ての概要	保険契約の不適切なアフターフォローに対する慰謝料等の請求
申立人の属性	個人(70歳台)

<p>申立人(Aさん) の申立内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行から購入した年金保険商品について説明不足があったため、説明を求めたところ、適切な対応をしてくれず、B銀行支店長からは「営業妨害のため弁護士対応とする、警察対応とする」と言われ精神的な苦痛を受けた。 ・ その後も本件問題解決のために弁護士相談料、交通費等を要したため、これらの経済的損失を含め、慰謝料を請求する。
<p>相手方銀行 (B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行は、約1年の間に、電話・面談・協議等、約百回以上の対応を余儀なくされており、Aさんの対応には相当な時間を費やしている。それにも関わらず、当行行員の自宅住所を教えろと執拗に迫るなどの対応を繰り返し、当行行員が身の危険を感じる事象も発生している。 ・ 当行は、弁護士への依頼や警察への要請は、Aさんの執拗な言い掛かりに対処するためにやむを得ず実施したものであり、恐怖感を与える目的はないため、要求に応じることはできない。
<p>あっせん 手続の結果</p>	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、本件申立ては、AさんがB銀行支店長等の対応等に関して、その問題解決のための労力や被った精神的苦痛等を理由としてB銀行に慰謝料の請求を行うものであるが、その実質は特定行員の素行や接客態度を問題とするものであるため、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合)に該当すると判断し、「適格性なし」として 2019 年8月9日付けであっせん手続を終了した。

以上