

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（2020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	令和2年度(あ)第46号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て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(30歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ B銀行で購入した外貨建て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、祖母Cの贈与資金対策として本件商品を購入し、Cから私に対して毎年贈与される資金で、本件商品の保険料を支払えば問題ない旨の説明を受けた。</li> <li>・ 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おらず、3年経過すれば元本が保証される商品であると説明を受けた。</li> <li>・ 私は、本件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商品を購入した。</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さん及びCさんに本件商品を提案したところ、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、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、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。なお、本件保険に係る毎年の保険料の払込みについて、Cさんからの贈与資金を前提としていることから、Cさんに対しても本件保険の説明を行っている。</li> <li>・ 当行担当者は、Aさんに対し、Cさんから贈与を受けられなくなった場合の本件商品の取扱いについて説明を行っている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年11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さんのニーズの確認や投資経験がな</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。

	<p>いAさんに対する説明が不十分であったこと等を指摘した。</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>・ 2021年3月17日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
--	---

事案番号	令和2年度(あ)第55号
申立ての概要	不適切な対応により損失を被った外貨建て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(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<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、本件商品の為替リスク等について一応の説明は受けていたが、為替等について大きな変動があれば、担当者が適切にアフターフォローしてくれるものと考えて、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・ 私は、購入当初、B銀行担当者から、運用状況の説明を適宜受けていたが、担当者が代わったことで、アフターフォローが行われなくなり、損失額の把握ができず評価損失が拡大した。</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さんの退職金に係る資産運用のため取引を開始し、その後、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、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、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、アフターフォローについても適宜行っており、対応に問題はなかったと考えている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年11月24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、そもそもあまり投資知識がないことを申告していたAさんに対して本件商品を勧誘したこと自体、適切であったとはいえないこと、およびアフターフォローについてAさんの信頼に十分応えていたか疑問がない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> </ul>

	・ 2021年2月6日付けで和解契約書を締結した。
--	---------------------------

事案番号	令和2年度(あ)第62号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て定額個人年金保険の損失の補てん要求
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"> <li>・ B銀行で購入した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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、利益が得られるといった説明だけを受け、本件商品を購入するに至ったが、実際は元本割れリスクのある商品であった。</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、本件商品の商品内容、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、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、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、為替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が、販売時の状況について記録は残っていない。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年12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、Aさんの投資経験に配慮しつつ、販売にあたってのリスクの説明や理解度の確認についてより慎重に対応するべきであったこと、保有金融資産等の把握及び確認が十分行われていたか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>・ 2021年2月10日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第65号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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"> <li>・ B銀行で購入した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。</li> <li>・ 私は、B銀行担当者から、本件商品のメリットだけを強調した説明を受け、B銀</li> </ul>

	<p>行担当者を信用して本件商品を購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>私は、本件商品購入後、B銀行担当者から、本件商品に係るアフターフォローをほとんど受けなかった。</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、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、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、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>本件商品を販売した当行担当者は、Aさんに対して、本件商品に係るアフターフォローを実施していたものの、担当者の引継ぎ後のアフターフォローに不十分さがあったと認識している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2020年12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、Aさんは十分な投資経験はなく、かつAさんの収入や生活状況等から、投資金額の決定にあたって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>2021年2月22日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	令和2年度(あ)第81号
申立ての概要	誤った説明により受け取れなかった保険金の差額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)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で私の亡姉Cが購入した外貨建て変額終身保険の保険金の円貨受取額が、為替相場の変動により、当初説明を受けた金額より少なかったことから、説明を受けた保険金額と実際に受け取った保険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、いつ保険金請求手続を実施しても円貨受取金額は変わらないと説明を受けていた。</li> <li>私は、本件商品は外貨建ての商品であるので、為替レート状況によって保険金額が変動する可能性があることは認識していたが、B銀行担当者から保険金の円換算額はCの死亡日で確定しており、いつ手続を実施しても変わらない</li> </ul>

	<p>と説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私は、B銀行担当者に、複数回保険金の円換算額を確認したが、具体的な金額までは覚えていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行は、ルール上、保険金請求手続について問合せを受けた際は、まずは保険会社を案内することとしているが、外貨建て保険の場合は円換算額の問合せを受けることがあるので、その場合は概算額を伝えることはあり、Aさんに対しても同様に対応している。</li> <li>当行担当者は、外貨建ての保険金額は変わらないが、為替レートによって保険金の円換算額は変動することを説明しており、Aさんの理解を得ている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立て受理→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、2021年2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、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、2021年2月16日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	令和2度(あ)第89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"> <li>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。</li> <li>私は、本件商品購入以前に、株式の購入経験はあったが、金融に係る知識は乏しかった。</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意向等を確認した上で、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、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、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>【申立て受理→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、2021年2月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>事情聴取後にAさんが本件商品を解約したところ、経済的損失が発生しなかったことから、2021年3月8日付けであっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

以上