

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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 | 令和元年度(あ)第132号 |
| 申立ての概要 | 不十分な説明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の補てん要求 |
| 申立人の属性 | 個人(90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の補てんを求める。 ・ 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の選定や購入金額を設定した。 ・ 私は、本件商品購入以前にも、リスク商品を購入したことがあるが、商品や金額についてはB銀行担当者に任せていた。 ・ 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、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→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、2021年3月15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さんが高齢者であることを踏まえた説明や意向の確認が十分ではなかった疑いが残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年6月11日付けで和解契約書を締結した。 |

(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。

| | |
|---------------|--|
| 事案番号 | 令和2年度(あ)第78号 |
| 申立ての概要 | 誤った説明で購入させられた通貨選択型特別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)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した通貨選択型特別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銀行を往訪した際に、本件商品を案内されたが、住宅の新築費用等に充当するための資金であったため断ったところ、B銀行担当者から本件商品を購入しても保険金は返還されるので問題ない旨の説明を受けた。 ・ 私は、担当者を信用して購入するに至ったが、結局、保険金が住宅の新築費用等の支払日までに戻らず、本件商品はそのままにして、別の預金を新築費用等に充当すればよいとの説明に変わった。 ・ 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さんに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さんから住宅の建築について話しを聞いていたが、本件商品の購入資金は建築費用とは別にあるとの説明を受けていた。 ・ 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、2021年1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、B銀行に対して、投資経験のないAさんが本件商品を購入するに当たり、商品内容等について十分に理解させるだけの説明及び理解度の確認が十分に尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年4月4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83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) |

| | |
|----------------------|--|
| <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、定期預金への預入を希望していたが、B銀行担当者から、本件商品は7年以上保有していれば元本割れすることはないと勧められて、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品がリスクのある商品であることは理解していたが、あくまで元本割れが発生するのは保有期間が7年に満たない状態で解約した場合と思っていた。 |
| <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。 ・ 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。 |
| <p>あっせん手続の結果</p> | <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、2021年4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、B銀行に対して、Aさんの商品理解度の確認をより丁寧に行うべきであったこと、Aさんの投資経験に配慮しつつ、販売商品の内容や金額をより慎重に検討すべきであっ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銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 2021年6月28日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|----------------------|---|
| <p>事案番号</p> | <p>令和2年度(あ)第86号</p> |
| <p>申立ての概要</p> | <p>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</p> |
| <p>申立人の属性</p> | <p>個人(80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。 ・ 私は、B銀行担当者から、私が希望していない通貨建ての商品の方が儲かるなどと勧められ本件商品を購入してしまった。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあるが、どういうリスクがあるかについては理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘にあたって、家族の同席等は求められていない。 |

| | |
|---------------------------|---|
| <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、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、為替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。 ・ 当行担当者は、本件商品の申込時に家族の同席等を依頼したが、Aさんから同席は難しいと謝絶され、また、為替相場を考慮して説明日当日に契約したいとのAさんからの申出があったため、申込を受け付けたが、高齢者取引のルールに照らして、配慮に欠いていたところがあった。 |
| <p>あっせん 手続の結果</p> | <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、2021年3月22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さんに複数商品を案内し、その当日に契約に至ったことから、Aさんの本件商品の理解度の把握が十分でなかった可能性があり、加えて、B銀行の高齢者販売ルールに照らして、熟慮期間を設けるなど、より慎重な対応が望まれた旨を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年5月14日付けで和解契約書を締結した。 |

| | |
|---------------------------|---|
| <p>事案番号</p> | <p>令和2年度(あ)第98号</p> |
| <p>申立ての概要</p> | <p>不十分な説明により購入させられたガン保険及び医療保険の払込保険料相当額の返還要求</p> |
| <p>申立人の属性</p> | <p>個人(90歳台)</p> |
| <p>申立人(Aさん) の申立内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入したガン保険及び医療保険の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「保険であれば贈与税もかからない」との説明を受け本件商品を勧められ、数年経てば払込金額が戻ってくる商品だと思い、相続税対策のために購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容や中途解約時のリスクについて、十分な説明を受けていない。 |
| <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さんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、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 |

| | |
|---------------|---|
| | <p>のと判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本件商品の内容、解約に伴うリスク等については、所定の資料を用いて当行担当者から十分な説明を行っていると考えている。 |
| 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、2021年2月18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さんのニーズの確認をより丁寧に行うべきではなかったのか、また高齢のAさんが理解できるまでの説明が十分尽くされていたのか疑問が残ること等を指摘した。 ・ 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。 ・ 2021年6月4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113号 |
| 申立ての概要 | 説明不十分で購入させられた変額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(50歳台) |
| 申立人(Aさん)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険の一部解約による減額後の基本保険金額と解約返戻金との差額の補てんを求める。 ・ 私は、定期預金をする予定であったが、B銀行担当者から本件商品の方が金利がよいと執拗に勧誘を受け、やむを得ず本件商品を購入するに至った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の解約時に解約控除がかかることについて説明を受けておらず、生活資金を確保するために本件商品の一部解約を繰り返し行った。 |
| 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、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。 |
| 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、2021年4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2年度(あ)第118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払込保険料の返還要求 |
| 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銀行で購入した生命保険を無効とし、払込保険料の返還を求める。 ・ 私は、B銀行で相続手続きをしたところ、B銀行担当者から二次相続への対策として本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。 ・ 私は、本件商品の購入の際に、B銀行担当者に言われるがまま書類に記載をしておき、記載内容はあまり理解できていなかった。 ・ 私は、本件商品に元本割れリスクや為替リスクがあることは認識していたが、B銀行担当者から、元本割れリスク等について十分な説明を受けていないと思う。 |
| 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、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商品内容、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→事情聴取後に申立て取下げ】</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、2021年6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、事情聴取後にAさんから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、2021年6月16日付けであっせん手続を終了した。 |

| | |
|---------------|---|
| 事案番号 | 令和2年度(あ)第129号 |
| 申立ての概要 | 不適切な対応により損失が発生し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)の申立内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行から購入した変額個人年金保険の解約による元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で資産運用商品の紹介を求めたところ、B銀行担当者から本件商品を勧められた。 ・ 私は、本件商品が運用状況により特別勘定を別の勘定に移転(スイッチング)できるものであったが、そんな知識はないので運用は出来ないと伝えたところ、B銀行担当者からこちらでやるので大丈夫と言われ、B銀行に任せれば間違いないと思い、購入するに至った。 ・ 本件商品購入後、B銀行担当者からアフターフォローの連絡がなく、損失が発生してしまったので解約した。 |

| | |
|-------------------|--|
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、Aさんが購入を希望したため販売するに至った。 ・ 本件商品のスイッチングは、Aさん自身が保険会社に指示をして実施するものであり、当行担当者は、当行でスイッチングをするとの発言はしていない。 ・ 当行担当者は、適宜アフターフォローを実施していたが、Aさんからのアフターフォローの要求レベルが上がっていき、必要以上に頻繁に運用状況や経済状況を連絡したり、スイッチングに対するアドバイスまでも提供する等の事態になり、アフターフォローの方法を見直した。 |
| 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、2021年5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2年度(あ)第141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により増額した相続税の支払い要求 |
| 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銀行で相続税対策のために一時払終身保険を購入したものの、説明が不十分であったために相続税が増加したので、その増額分の支払いを求める。 ・ 私の亡母Cは、生前にB銀行から本件商品を勧められ、購入するに至った。 ・ Cは、B銀行担当者から、法定相続人でないCの孫(Aの子)を本件商品の保険金受取人に指定した場合には、相続税が2割加算されるということについて説明を受けておらず、Cが本件商品の勧誘を受けた際に同席していた私も、そのような説明はなかったと認識している。 |
| 相手方銀行 (B銀行)の見解 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから、孫に財産を残す方法を考えたいという意向が示されたことから、本件商品を提案するに至った。 ・ 当行担当者は、Cさんの希望により、Aさんに同席してもらい、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、法定相続人でない孫が保険金受取人になる場合は、相続税が2割加算される点についても説明していたが、Cさんは、孫に財産を残したいので、税金を多少払うことは仕方ない旨の意向を示していた。 |
| あっせん 手続の結果 | <p>【事情聴取前に申立て取下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後、Aさんから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、2021年6月4日付けであっせん手続を終了した。 |

以上