

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	令和元年度(あ)第103号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた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(30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。 ・ 私の父Cが経営し私も勤めている会社の取引銀行であるB銀行の担当者から、Cから私や他の家族への贈与税非課税枠内の金額の生前贈与の提案を受け、応じることとした。CがB銀行担当者から説明を受け、私は生前贈与の手続と認識し、担当者から言われるままに本件商品の書面に署名等を行い、数年間Cから私の口座に送金を続けていた。 ・ しかし、数年後、保険会社から契約内容が記載された書面を受領し、私が契約者となり、保険期間は私やCが認識していた期間よりも長い、保険商品を契約していたことが判明した。また、万が一Cが保険料の支払いを止めた場合、私が支払いを継続する商品であった。 ・ 私やCは、B銀行の担当者から全く本件商品に関する説明を受けておらず、保険商品であるとの認識もなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから資産の相続対策の相談を受け、Cさんに本件商品を提案したところ、Cさんが希望したため、Aさんに説明し、了承を受けたうえで販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさん及び贈与者であるCさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんや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、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、Aさんが契約者であること、一定期間内に解約すると返戻金が払込保険料を下回り、損失が発生する保険商品であること、Cさんが保険料の支払いを止めた場合、Aさんが支払いを継続する必要が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→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8月

(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>18日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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130号
申立ての概要	不十分な説明により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銀行から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の補てんを求める。 私は、B銀行担当者から、元本が全額保証され、なおかつ利率も高い商品ということで、本件商品を強く勧められ、私の希望にも沿った商品なので、購入するに至った。 私は、本件商品の購入費用は家族に遺すためのものであり、運用して増やそうとは思っておらず、安全を第一に考えていた。 私は、本件商品の詳しい説明を聞いていない。
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や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、B銀行に対して、Aさんが本件商品について理解できるまで説明が十分尽くされ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9月21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147号
申立ての概要	説明不十分で意図しない契約内容の変更となった外貨建て生命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"> ・ B銀行で本件商品の購入を申込んだが、その後に受けた医師の診査の結果を踏まえ、特別条件の適用を承諾せずに保険商品を不成立とすることができたことから、本件商品を中途解約したうえで、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、本件商品に特別条件を適用することで生じる不利益について十分な説明を受けておらず、また、特別条件を承諾せずに本件商品を不成立とすることができる旨を知らされていなかった。 ・ 私はB銀行担当者から本件商品を不成立とすることができる旨の説明を受けていれば、確実にその選択肢を選んでいた。
<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さんに対し、所定の資料を用いて、特別条件の内容等を説明したところ、Aさんが特別条件の適用を承諾したため、本件商品に特別条件を適用し、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、特別条件の適用による本件商品への影響について、解約返戻率や損益分岐条件等を比較しながら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。 ・ 特別条件に関する説明に先立ち、Aさんは当行担当者に対し、本件商品の解約も検討している旨を伝えていたが、当行担当者がAさんに対し、特別条件の内容を踏まえ本件商品の手続きを進めるかどうかを判断するよう伝えたいと説明を行ったところ、Aさんが特別条件の適用を承諾したため、当行担当者はAさんに対し、本件商品を不成立とする意向がないか改めての確認は行っていない。
<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、2021年8月5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。

以 上