

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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	令和2年度(あ)第137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"> ・ 私がB銀行から外貨建て変額個人年金保険を購入したが、十分な商品説明がなかった上に、私の預金口座から無断で保険料が引き落とされ、保険会社へ支払われたものであるから、解約して払込保険料全額の返還を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、保有中の投資信託に利益が出ていると聞き、当該投資信託を解約し、解約金を老人ホームの入居費用に充てようと考えていたが、B銀行担当者は当該解約金を本件商品の購入に充ててしまった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、クーリング・オフ等について十分な説明を受けておらず、商品パンフレット等の資料も受け取っていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに保有する投資信託の運用状況を報告したところ、利益が出ていたことから、Aさんから解約の意向を聴取した。また、その後の運用相談を受けるなかで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、諸費用、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7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、Aさんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの保有金融資産に占めるリスク商品の割合が行内ルールに比しても極めて高く、販売すること自体に問題があったことは否めないこと、Aさんは投資信託の解約資金を老人ホームの入居費用とする意向であり、当該資金は余裕資金とはいえないこと、クーリング・オフに関する情報が書面でAさんに伝達されたのはクーリング・オフ期間経過後であり結果としてAさんのクーリング・オフの権利行使を妨げることになったのではないかとの疑義があること、Aさんの本件商品

(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>のリスク等に対する理解度の確認が十分であったとはいえないこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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10月28日付けで和解契約書を締結した。
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	2021年度(あ)第28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解約に伴う損失補てん要求及び遺言信託契約に係る手数料の返還要求
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終身保険の解約に伴う損失及び遺言信託契約に係る手数料の返還を求める。 ・ 私は、次女に全財産を遺したいと思っていたが、B銀行担当者から長女の遺留分を侵害しない方が良いとアドバイスを受け、長女の遺留分を最低限侵害しない遺言公正証書を作成した。 ・ その後、公正証書の証人でもあったB銀行担当者から、相続税対策になり、次女に財産を遺せると勧誘を受け、本件商品を契約したが、手持ちの現金が減少したことによって、長女の遺留分や相続税を支払うための現金が不足する可能性が発生したことから、本件商品を解約せざるを得なかったほか、追加の手間と費用をかけて遺言公正証書を作成し直す必要が生じた。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の内容等の説明を受けたが、遺留分を侵害する可能性については、一切説明がなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさん及びAさんの家族から、相続手続きについて相談を受け、遺言書の作成及び執行などを当行が行う遺言信託を提案したところ、Aさんが契約を希望したため、締結するに至った。 ・ 当行担当者は、相続税対策や、次女へのスムーズな資産承継を希望していたAさんの意向に合致する本件商品を提案しており、説明内容及び販売について問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、遺言書作成時に遺留分を考慮することを助言しており、当然、Aさんは、本件商品の申込みが資産配分に与える影響を認識していたと考えられる。
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10月13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、遺言公正証書作成時に長女の遺留分を侵害しないようにアドバイスをしていたことを踏まえれば、本件商品の販売時にも遺留分を侵害する可能性についてもう少し丁寧な説明があっても良かった点を指摘した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2021年12月22日付けで和解契約書を締結した。
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案番号	2021年度(あ)第32号
申立ての概要	説明不十分で外貨建て生命保険の乗り換えにより生じた損害賠償請求
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"> ・ B銀行の勧誘により、契約中であった生命保険を解約し、本件商品に乗り換えたが、解約した保険についても乗り換えた本件商品についても適切な説明を受けておらず、私が希望しない乗り換えであったことから、本件商品の契約の無効及び乗り換え前の保険解約によって生じる損失額の返金を求める。 ・ 私は、保険には興味がなく必要も無かったし、本件商品がどのような商品なのかわかっていないし、外国為替相場についても良く理解しているわけではなく、B銀行担当者から具体的な商品内容やリスクなどについて説明を受けた記憶はない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんに対し契約中の生命保険の運用状況を説明したところ、Aさんが他行で契約した保険と同じような商品に関心があるとの話を受けたので、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、契約中の保険を解約し、本件保険を販売するに至った。 ・ 本件商品の販売時には、Aさんは当行のルールでは未だ高齢者に該当していなかったものの、当行担当者は役席者とともにAさんを訪れて購入の意向を確認している。 ・ 当行担当者は、乗り換えに当たり、設計書及びパンフレットを用いて商品内容を説明しているが、解約する保険の外貨換算額についてAさんが理解できているか適切に確認できていなかった。
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10月25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、本件商品への乗り換え提案に当たって、顧客のニーズ等を慎重に確認すべきところ、乗り換えによるリスクやメリット・デメリットの説明及び顧客の理解度の確認が十分であったか疑問が残る点を指摘した。 ・ 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12月17日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2021年度(あ)第62号
------	---------------

申立ての概要	不適切な説明により誤解を生じさせた個人年金保険について勧誘時に提示された年金受取額の支払請求
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"> ・ B銀行から購入した年金保険について、実際の年金年額が、勧誘時の資料上に表示されていた額を下回ることとなったので、勧誘時の金額どおりの支払を求め。 ・ 私は、勧誘時の資料に、実際に支払われる年金年額は資料に記載の額を下回る可能性がある旨の記載があったので、B銀行に確認したところ、本件商品は確定年金だから年金年額は当該資料表示から変わらないとの回答を得ている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんに対する本件商品の勧誘時の説明に係る資料において年金年額が例示されているが、同資料中、実際の年金年額は、変更される可能性があり、例示の年金年額を大きく下回る可能性がある旨を明示している。 ・ 当行担当者は、本件商品の勧誘時点で年金年額が確定しているとは説明していない。
あっせん手続の結果	<p>【申立て不受理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、提出資料からはAさんが本件商品の購入によって経済的損失を受けたことを確認することができず、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項7号(経済的損失が認められない場合)に該当する、また、本件商品申込日から相当期間を経過していることから、Aさんが本件商品を申し込んだ際のB銀行の説明内容等に関する事実を確認することが著しく困難であることから、同業務規程 27 条1項5号(当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)にも該当すると判断し、「適格性なし」として 2021 年 12 月 24 日付けであっせん手続を終了した。

以上