

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2021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144号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた医療保険等に係る支払済保険料相当額の賠償要求
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"> 私の父Cが、生前、B銀行で多数購入した医療保険・がん保険は、被保険者を私、私の妹D及びDの息子Eとするものであったが、商品説明が十分になされないまま、保障内容の重複する多数の本件商品を当時高齢であったCに購入させたもので、本件商品の勧誘は不適切なものであったことから、すでに支払った本件商品の保険料相当額の賠償を求める。 本件商品は、Cの死後は相続人である被保険者が高額な保険料の支払を一定期間継続できなければ解約せざるを得ないものであるにもかかわらず、被保険者にはその旨の説明がなく、結局、私とDは支払いを継続できなかったため、本件商品の一部を解約せざるを得ず、本件商品の保障を享受できなかった。 本件商品は相続税対策として、B銀行担当者からCに対して提案されたものであったが、実際には相続税対策としての効果は限定的であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、Cさんから相続税対策の相談を受け、複数の対策を説明するなかで本件商品を提案したところ、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さんは投資信託購入経験があり、金融商品の理解力があることは確認している一方で、Cさんが高齢であることから本件商品の購入決定には1か月程度の検討時間を設けて対応しており、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、設計書を用いて本件商品の内容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、別途受理したDさんを申立人とする本件商品のあっせん申立てとあわせて、2021年7月21日及び同年9月2日、Aさん及びD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、Cさんに本件商品を販売するに当たり、一般的に必要とされる保険の契約額を超えた高額なものであり、適切な商品提案

(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>であったのか疑問であること、Cさんが高齢であり、より慎重に対応が行われていたか疑問が残ること、利害関係人となるAさんらに対してもより丁寧な説明を行う必要があったところ、説明が十分ではなかったこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさん及びD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さん及びD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。 ・ 2022年1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145号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた医療保険等に係る支払済保険料相当額の賠償要求
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"> ・ 私の父Cが、生前、B銀行で多数購入した医療保険・がん保険は、被保険者を私、私の姉D及び私の息子Eとするものであったが、商品説明が十分になさないうまま、保障内容の重複する多数の本件商品を当時高齢であったCに購入させたもので、本件商品の勧誘は不適切なものであったことから、すでに支払った本件商品の保険料相当額の賠償を求める。 ・ 本件商品は、Cの死後は相続人である被保険者が高額な保険料の支払を一定期間継続できなければ解約せざるを得ないものであるにもかかわらず、被保険者にはその旨の説明がなく、結局、私とDは支払いを継続できなかったため、本件商品の一部を解約せざるを得ず、本件商品の保障を享受できなかった。 ・ 本件商品は相続税対策として、B銀行担当者からCに対して提案されたものであったが、実際には相続税対策としての効果は限定的であった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Cさんから相続税対策の相談を受け、複数の対策を説明するなかで本件商品を提案したところ、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さんは投資信託購入経験があり、金融商品の理解力があることは確認している一方で、Cさんが高齢であることから本件商品の購入決定には1か月程度の検討時間を設けて対応しており、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、設計書を用いて本件商品の内容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、別途受理したDさんを申立人とする本件商品のあっせん申立てとあわせて、2021年7月21日及び同年9月2日、Aさん及びD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、Cさんに本件商品を販売するに当たり、一般的に必要とされる保険の契約額を超えた高額なものであり、適切な商品提案

	<p>であったのか疑問であること、Cさんが高齢であり、より慎重に対応が行われていたか疑問が残ること、利害関係人となるAさんらに対してもより丁寧な説明を行う必要があったところ、説明が十分ではなかったこと等を指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさん及びD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さん及びD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。 ・ 2022年1月21日付けで和解契約書を締結した。
--	---

事案番号	2021年度(あ)第17号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた終身保険の購入資金の返還要求
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銀行で購入した終身保険は、相続対策として契約したものであるところ意向どおりの商品ではなかったことから、解約の上、購入資金の返還を求める。 ・ 私は、保有不動産の売却資金について、B銀行担当者から使途を聞かれ、子供や孫らに遺すことと、自らの生活資金等に充てることを考えていると伝えたところ、本件商品を勧誘され、購入することとした。 ・ 私は、B銀行担当者に、本件商品は、元本割れしない商品であること、必要となったときには本件商品の資金を使うことができることを確認し、問題ないとの回答を得ていたものの、後日、一部を解約したところ損失が発生した。 ・ 私は、本件商品の提案を受けたのは、B銀行から別途購入した投資信託の基準価額が急落していた時期であったが、B銀行担当者からは急落の話はなく、もし当該急落を伝えられていれば、本件商品は購入しなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが保有していた不動産の売却資金について、相続対策の相談を受けたことから、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さんが高齢であることから、当行ルールに従って、契約手続は申込み当日ではなく、後日、Aさんの娘Cさんが同席のうえ行うなどの対応を行った。 ・ 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、別途受理したAさんを申立人とする投資信託のあっせん申立てとCさんを申立人とする投資信託のあっせん申立てとあわせて、2021年10月11日、Cさん同席のうえ、AさんとB銀行から事情聴取を行った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんは保有不動産の売却資金を本件商品の購入に充てているところ、当該資金は子供たちに遺す意向があったものの、必要に応じて現金化して使用することも考えており、本件商品は短期的には解約すると元本割れを生じさせる可能性があるものであり、Aさんのニーズに合致するものであっ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、本件商品については、B銀行がAさんに解決金を支払うとともに、Aさんの投資信託に係るあっせん申立てについては、当該投資信託の取引が有効に成立し、解約されたことを確認するとの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。 ・ 2022年2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26号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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銀行で契約した外貨建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、保有していた保険商品の解約返戻金を受け取り、多額の収益が発生していたことから、B銀行担当者からの新たな提案を無碍に断りにくく、元本保証の商品であることを条件に、担当者を信用して本件商品の購入を応諾した。 ・ 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さんから保有する保険商品の説明を求められ、新たな商品を検討したいとの意向を受け、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→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、本件商品の為替相場の変動に伴う元本割れリスク等についてAさんが十分に理解できるまでの説明があったか疑問が残ること、高齢者であるAさんに対し勧誘時に家族の同席を提案すべきであったことを指摘した。

	<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。 ・ 2022年1月25日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2021年度(あ)第49号
申立ての概要	誤った説明で課税された個人年金保険の源泉分離課税の損失補てん要求
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銀行で購入した外貨建て個人年金保険を解約したところ、源泉分離課税が適用されてしまったことにより支払った税額分の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者に運用相談したところ、案内された複数の金融商品の中から本件商品に興味を持った。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は、積立期間内に目標値に達成すれば円建て年金保険に移行し、解約も可能であり、また課税については一時所得になるとの説明を受けたことから購入したが、本件商品を一定期間内に解約した場合、源泉分離課税が適用される旨の説明を受けていない。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品が目標値に達成したとの連絡を受け解約手続をしたが、後日、保険会社から送付された書類を確認したところ、源泉分離課税が適用されていた。 ・ 私は、本件商品購入の段階で、源泉分離課税が適用されることの説明を受けていれば、目標値を設定することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんの意向を確認し、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、本件商品の解約返戻金に対する課税について、資料を用いて、諸条件により源泉分離課税か一時所得のどちらかとなり、課税方法が異なること等を説明した。 ・ 当行担当者は、本件商品が目標値に達成したことをAさんに連絡し、Aさんから課税に関する質問を受けた際、一般的な課税の取扱いを説明したが、Aさんからの質問内容の趣旨をより丁寧に確認して対応すべきであった。
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12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、双方の主張に隔たりがあるものの、B銀行に対して、本件商品が設定された目標値に達成した旨を、B銀行担当者からAさんに連絡した際、Aさんからの課税の取扱いに関する具体的な質問について、B銀行担当者は、一般的な説明に留めており、質問の趣旨や意図をより丁寧に確認をした上で回答する等の対応を行っても良かったのではないか、との指摘をした。 ・ 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 2022年2月26日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事案番号	2021年度(あ)第61号
申立ての概要	説明不十分で乗り換え購入させられた外貨建終身保険の損失等の賠償要求
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終身保険は、相続対策として契約したものであるところ、本件商品について評価益が出ていたことから解約し、改めて同一の外貨建終身保険を購入したが、この乗り換えは私の意向に沿うものではなかったことから、現在保有中の保険を解約し、乗り換え前の状態に戻すこととし、この取扱いによって生じる損失の補てん等を求める。 ・ 私はB銀行担当者に、乗り換え前の本件商品が利益が出ていると説明され、解約を勧められたことから、解約したうえで改めて同じ商品を契約したところ、再購入した商品は解約した本件商品と比べて、受取保険金額等の条件が悪くなっており、そうしたデメリットについての説明が十分でなかった。
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、相続対策の相談を受けたことから、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。その後、本件商品の運用状況を説明したところ、解約返戻金が支払保険料額を上回っていたことから、解約により利益を確定することを希望され、解約となった。解約後、本件商品と同様の商品を希望され、改めて販売するに至った。 ・ 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。また、Aさんの本件商品の解約に当たっては、積立利率の低下等により条件面が悪化することなど解約した場合のデメリットについても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→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、2022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、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	2021年度(あ)第82号
申立ての概要	不十分な説明により購入させられた積立利率変動型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銀行から購入した積立利率変動型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銀行担当者から相続税対策として良い商品であると本件商品を強く

	<p>勧められ、購入するに至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、本件商品のパンフレット等を見せられていないし、本件商品の利点ばかりを説明され、リスクについての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"> ・ Aさんは本件について、すでに他の紛争解決機関による紛争解決手続を行っており、現在手続中である。
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、適格性審査実施中、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、2022年3月11日付けであっせん手続を終了した。

以上