

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2022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	2021年度(あ)第72号
申立ての概要	意向に沿わない外貨建て一時払終身保険及び投資信託等の購入により生じた損失の補てん要求
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銀行で購入した外貨建て一時払終身保険、投資信託、ファンドラップにより生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、相続預金受取りのためB銀行に口座開設をしたところ、万が一の場合や相続に備えるためとして保険商品を案内され、本件商品を購入した。 ・ また、投資信託やファンドラップを案内され、購入することを少し不安に思ったが、分配金が出ればよいと思ったし、B銀行担当者がいろいろ勧めてくれたので断ったら悪いと思い、購入した。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件各商品について一通りの説明を受けており、元本割れリスクを内包する商品であることは理解していた。 ・ 私は、B銀行に預けていた相続預金の大半を金融商品の購入に充てられてしまったのはおかしいと思っており、B銀行を信用しすぎている。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、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、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。 ・ Aさんは、多くの金融商品を購入されるに至り、リスク資産比率が高くなってしまっているとは思いますが、Aさんの意向に適合した金融商品であると認識している。
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、2022年4月11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、投資信託やファンドラップはAさんの意向に合致しているとは言い難いことや、リスク資産の金額や割合が過大であること等を指摘した。

(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。

	<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8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88号
申立ての概要	不十分な説明で契約させられた外貨建個人年金保険の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40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個人年金保険の解約により発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で購入した投資信託で利益が出たので、解約するために訪問したところ、B銀行担当者に本件商品を勧められ、長期保有すれば必ず利益が出ると言われて購入した。 ・ 私は、今まで投資信託しか購入した経験がなく、B銀行担当者から本件商品の説明は受けたがほとんど理解できていなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行では、給与所得者の方に個人年金保険料控除の案内をすることも多く、Aさんにも個人年金保険料控除の利用状況を尋ねたところ、個人年金保険を保有しておらず個人年金保険料控除に興味を持ったことから、当行担当者が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、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→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8月8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	2022年度(あ)第1号
申立ての概要	融資と抱き合わせで購入させられた外貨建て個人年金保険の取消し要求
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銀行から購入した外貨建て個人年金保険を契約日に遡って解除することを求める。 ・ 私は、本件商品購入当時、建築会社に勤務し、個人事業主のアパートローンの融資に関して手伝いをしており、当該融資の実行後にB銀行担当者から本件商品を勧められた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私は、B銀行との関係を良好に保ちたいとの思いがあったので本件商品を購入したが、その後、建築会社を退職したことを契機に、積立をやめた。その結果、本件商品は失効し、損失が発生した。 ・ 私は、B銀行担当者から、私が担当するアパートローン案件への融資の実行と本件商品の契約は、別問題であることについて何ら説明を受けていない。 ・ 私は、建築会社に勤務する以前に、金融商品の販売を10年程行っていた経験があり、本件商品の内容も理解していた。
<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さんが担当するアパートローン案件への融資実行後、Aさんに対し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。 ・ Aさんが担当するアパートローン案件との関係で、優越的地位の濫用との誤解を招かぬようにするために、融資担当者とは異なる担当者に対応しており、このような対応をする理由について、Aさんに説明している。 ・ 当行担当者は、Aさんが担当するアパートローン案件への融資の実行を含む建築会社の業務と本件商品の契約は、別問題であることについて説明している。 ・ 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→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8月16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