

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 37 号
申立ての概要	説明不十分で購入した外貨建生存給付金付生命保険において発生した相続税額の一部補てん要求
申立人の属性	個人(80 歳台ほか)
申立人ら(Aさん)の申立内容	・ B銀行で配偶者Cが相続対策のために外貨建生存給付金付生命保険を購入し、生存給付金および死亡保険金の受取人として私たち家族を指定したが、Cの死亡後、法定相続人ではない者が受けとった生存給付金および死亡保険金も相続税の対象となり、加算増額して支払うこととなった。 ・ Cによる本件商品の購入によって、Cの法定相続人ではない者に課された相続税額と、Cが本件商品を購入締結せずに同等額の暦年生前贈与が行われていたと仮定した場合に課される贈与税額との差額の補てんを求める。 ・ Cが本件商品を購入したのは、B銀行担当者によるCに対する本件商品の説明が不十分であったことにより、Cが私たち家族に対する相続税の課税等について理解していなかったためである。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ Cさんは、相続税の負担軽減よりも、Aさん家族に円滑かつ平等に資産を承継することを希望していたことから、当行は、本件商品をCさんの希望に沿った商品として提案した。 ・ 当行担当者は、本件商品の提案から契約締結に至るまで手続を適正に行っており、また、誤った説明や説明義務違反は認められないため、Aさん家族の請求には応じられない。
あっせん手続の結果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ あっせん委員会は、Aさんらの申立てを「適格性あり」として受理し、2026 年1月8日、AさんらとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、本件商品の提案・勧誘および締結に際し、B銀行はCさんに対して、法定相続人以外の者に係る相続税の課税について特段の説明を行わず、Cさんの理解の確認も行わなかった点に一定程度の問題があったものと言わざるを得ず、また、本件商品がCさんの意向に合致したものであったかどう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さんらに解決金を支払うというあっ

(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。

	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。 ・ 2026 年4月 27 日付けで和解契約書を締結した。
--	--

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 39 号
申立ての概要	説明相違で契約した一時払終身保険の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行で契約した一時払終身保険について、中途解約により発生する損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品を案内された際、保険期間が長すぎると伝えたと、保険期間よりも短い期間で元金が戻ると説明をされたため契約したが、実際はその短い期間を経過しても、中途解約により元本割れとなることが判明した。 ・ 私は、老後資金の形成のために本件商品を契約したのであり、その短い期間経過後は本件商品を解約して定期預金等にするつもりだった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 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、Aさんに対し、所定の資料を用いて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、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。 ・ もっとも、Aさんの希望した投資期間と実際に契約した本件商品の保険期間との整合性が取れていない点について、当行の検証不足があった。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ 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、2025 年 12 月1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銀行がAさんの投資意向を正確に把握できてい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。 ・ 2026 年4月 15 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 79 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発生した損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)

申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行の媒介により契約した一時払終身保険に発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で当面使う予定のない預金の運用について相談し、ローリターン・ローリスクの金融商品を希望することを伝えた。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品は毎年定期支払金があり、基本的には元本保証同然の商品であるとの説明を受けた。また、本件商品を中途解約した場合の解約返戻金について、一定期間経過により一時払金額と同額になるとの説明を受けたため本件商品を購入した。 ・ その後、私はお金が必要になったので、B銀行に本件商品を解約した場合の解約返戻金額を確認したところ、多額の損失が発生することが判明した。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 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、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及び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	【申立て受理→あっせん打ち切り】 ・ 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、2026 年6月19日に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