別冊

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2026 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	2025 年度(あ)第 63 号
申立ての概要	説明不足で購入した一時払い終身保険において発生した贈与税相当額の補てん要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ B銀行で購入した一時払い終身保険の受取保険金に対して発生した贈与税相当額の補てんを要求する。 ・ 私はB銀行から「預金していても金利が安い。生命保険は死亡保険金の非課税枠があり、500 万円まで無税である。」との勧誘を受け、被保険者を私の配偶者C、保険金の受取人を子Dとして、本件商品を契約した。 ・ その後、Cが死亡し、保険金の受取手続をしたところ、Dが受け取った保険金に贈与税が課されたが、本件商品契約時、B銀行からは贈与税についての説明が一切なかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行の担当者は、Aさんに対し、本件商品について、保険契約者をAさん、被保険者をCさん、保険金受取人をDさんとした場合、Dさんが受け取る死亡保険金に対して贈与税が課されることについても、契約締結前交付書面の該当箇所を示して説明しており、当行の勧誘等には何らの説明義務違反および適合性原則違反はないため、Aさん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さんの申立てを「適格性あり」として受理し、2026 年4月2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、適合性原則違反や説明義務違反があったとまでは認められないものの、本件商品の受取保険金が相続税ではなく贈与税の課税対象になり、死亡保険金の非課税枠の適用がないことについて、Aさんの誤認・誤解がなかったか、また、本件商品の内容がAさんの意向に真に合致するものであったか、B銀行において十分に確認が尽くされたとまでは認められないこと等を指摘した。 ・ そのうえで、あっせん委員会は、AさんとB銀行に対し、B銀行が解決金をDさんに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。

(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。

	・ 2026 年9月 24 日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 73 号
申立ての概要	身に覚えのない終身保険契約に発生した損失の補てん要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行で契約した終身保険は、B銀行から保険商品であるとの説明がないままに購入したものであり、解約により発生した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勧められ、本件商品は特別な商品であり、利息が付いて、私に何かあったら配偶者にスムーズに引き渡すことができ、一定期間経過後はいつでも解約できるとの説明を受け購入するに至った。 ・ 一定期間経過後、本件商品の解約返戻金の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。その後も損失が拡大したため解約した。 ・ 私は、本件商品が保険商品であるとの認識はなく、また、B銀行担当者から本件商品の商品内容や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	・ 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→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、2026 年4月 23 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、B銀行に対して、本件保険がAさんの意向に沿った商品であったかどうか、本件商品の商品性やリスクをAさんが適切に理解していることの確認が十分になされたかどうか疑問が残ること等を指摘した。 ・ そのうえで、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9月1日付けで和解契約書を締結した。

事案番号	2025 年度(あ)第 84 号
申立ての概要	意向に反して契約させられた一時払い終身保険で生じた損失の補てん要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・ 私はB銀行において申し込んだ一時払い終身保険を中途解約したことで生じた損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、私の預金口座の出金伝票

	への金額の記入を指示され、また、タブレット端末の画面上で私自身の名前を書くよう求められたが、本件商品を契約した覚えはない。 ・ 後日、私は、本件商品は被保険者の死亡後数年以内に受取人が保険金を受け取らなければ、その保険金は保険会社に帰属することとなることを知り、保険会社に対し本件商品の解除および一時払い保険料の返還を求めたが認められず、やむなく中途解約したところ、損失が発生した。
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さんが本件商品への加入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者はAさんに対し本件商品の概要等を説明し、Aさんはタブレット端末の画面上で必要事項を確認し署名した。 ・ Aさんは、本件商品を当日中に申込手続をすることを希望したが、当行の規定上、当日の申込を受付できないため、翌日、本件商品の申込手続を行った。 ・ 当行担当者は、Aさんが高齢であることから、Aさんの配偶者にも本件商品の説明を行い、Aさんの配偶者同席のもとで申込手続を行った。
あっせん手続の結果	**【申立て受理→あっせん打切り】** ・ 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7月2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