

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2023 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	2023 年度(あ)第 27 号
申立ての概要	変額年金保険の年金受取方法に関する誤った対応により受け取れなくなった金額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)の申立内容	・ 私がB銀行で契約申込みした変額年金保険の年金支払開始日到来に当たり、年金開始日の変更(繰下げ)手続について、B銀行担当者の誤った説明により、年金開始日の変更(繰下げ)ではなく年金移行となり、死亡給付金であれば受け取れたはずの額を下回る年金額の受取となったことから、差額の補てんを求める。 ・ 私は、本件商品について、過去複数回に渡って繰下げ手続きを実施したが、その際はB銀行に相談をしていなかった。今回、B銀行担当者との面談において、繰下げ手続きの相談をしたところ、手続不要との説明を受けたので、特段の手続きを行わなかったが、結果として、年金移行となったことで、繰下げ手続きを行っていれば保険継続となり、死亡時に受け取ることができた死亡給付金の保障を失い、実際の受取年金総額は予定されていた死亡給付金額(一時払い保険料額)を下回ることとなった。 ・ 私は、年金で受取った場合の額が一時払い保険料額を下回っている状況が続いていたので、年金支払開始日を繰下げることで、自身が死亡後に死亡給付金として配偶者に残せると考えていた。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 当行担当者は、Aさんから本件商品の年金支払開始日の繰下げについて相談を受けており、本件商品が当該時点で年金として受け取る額が一時払い保険料額を下回る状況が続いていたことから、Aさんには保有継続意向があり、保有継続していればAさんが亡くなられた際には死亡給付金額を家族に残せるということを家族に話していることを聞いていた。 ・ 当行担当者は、本件商品には「年金受取」「一括受取」「年金開始日の変更(繰下げ)」の 3 種類の選択肢があることは認識していたが、「年金受取」の受取方法としての「年金をすえ置く」がAさんの希望する「延長(繰下げ)」であると誤解し、手続不要と案内した。 ・ 当行担当者がAさんの意向を理解していたにも関わらず、誤った手続方法を

(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。

	案内したことにより、Aさんの本件商品の運用を中断させてしまった点に当行の過失が認められることから、死亡保険金として受け取ることができた額と実際に受け取る年金額を確定し、その差額を前提に当行が解決金を支払うことに異存はない。
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、2023 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、Aさんは年金支払開始日の繰下げを希望していたにも関わらず、年金受取の据え置きだと誤認し、本来Aさんが希望していた取扱いに係る手続きを不要とする誤った説明を行ったことは、相手方の対応として問題があった点を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに対して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。 ・ 2024 年 1 月 30 日付けで和解契約書を締結した。

事 案 番 号	2023 年度(あ)第 70 号
申立ての概要	銀行の不十分な対応により外貨建て終身保険の配当金が円貨で支払われたことに対する謝罪等要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行から購入した外貨建て終身保険の配当金が外貨で支払われるはずであったのに円貨で支払われたことについて、その原因を明らかにするとともに謝罪を求める。 ・ 私は、B銀行から本件商品を購入した際、配当金を円貨で受け取っていたが円高になり、B銀行担当者から配当金を外貨受取りに変更してはどうかとアドバイスを受けたので受取口座変更の手続をした。 ・ 私は本件商品の配当金が外貨で支払われたことを通帳記帳により確認していたが、コロナ禍において、通帳記帳をせずにいたところ、いつの間にか円貨で支払われていたことが判明した。 ・ B銀行に確認したところ、受取口座変更の際に、私が間違って円貨の口座番号を記入しており、以前は外貨を円貨にするのに手数料がかかったので外貨で支払ったが、手数料無料となったので外貨を円貨にして支払ったと説明を受けた。 ・ B銀行は、口座番号が間違えていたことに気づいた時に私に知らせることなく放置して円貨で支払ったことに納得がいかない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	—
あっせん 手続の結果	【申立て受理→適格性審査前に申立て取下げ】 ・ B銀行の答弁書が提出される前に、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ため、2024 年 2 月 21 日付けであっせん手続を終了した。
--	--

以 上