

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2023 年度(あ)第 56 号
申立ての概要	個人年金保険の誤説明により生じた税金負担分の補てん要求
申立人の属性	個人(50 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私は、B銀行の媒介により契約した保険商品の解約金の受取方法等について、B銀行担当者の誤説明により、希望していない手続をさせられ、これによって税負担が増加したため、その増加分の補てんを求める。 ・ 本件商品は目標値設定型の外貨建保険であり、目標値に到達したことから円建終身保険に移行した。私は、複数の本件商品のうち1つを円建終身保険での据置を希望したが、B銀行担当者から1つのみを据置くことはできないとの説明を受け、本件商品全てを解約することとした。 ・ また、本件商品の解約代金の受取方法は一括受取と年金受取を選択でき、私は、翌年から配偶者の扶養に入る予定であったので、解約代金受取りにより扶養の対象から外れることは避けたかったため年金受取を希望したものの、B銀行担当者から一括受取を強く勧められ、一括受取を選択した。 ・ これらの結果、私は配偶者の扶養の対象外となったほか、一時所得控除を複数回受けることができなくなり、税負担が増加した。
相手方銀行(B銀行)の見解	・ 本件商品が目標値に到達した後、当行担当者はAさんと面談を行い、本件商品は円建終身保険に移行しており、このまま据え置くこともできるほか、受け取る場合には、一括受取と年金受取が選択できることを伝えた。 ・ Aさんは解約代金による再投資を検討していたが、配偶者の扶養に入ることや一時所得の特別控除を受けることを希望されていたため、後日、当行の詳しい担当者と改めて面談したところ、Aさんは解約代金による再投資を理由に一括受取を希望し、税負担についても理解を示していた。税金に関する説明については、当行の担当者は一般的な税制等を説明するに留め、具体的な内容は税理士に相談するよう伝えた。
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、2024 年 3 月 29 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、双方の主張に隔たりがあるものの、B銀行に対して、目標値到

(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。

	達後の選択にあたって判断材料となる本件商品の仕組みを踏まえた具体的な受取金額について、Aさんに丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘した。 ・ 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5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 65 号
申立ての概要	認識と異なる米ドル為替レートで購入させられた外貨建て生命保険の払込保険金額の是正要求
申立人の属性	個人(80 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ B銀行で購入した外貨建て生命保険は、私が意図しない米ドル為替レートで購入をさせられたことにより、多額の税金を支払うこととなったため、私が米ドルを取得した時の為替レートで本件商品を購入した扱いとすることを求める。 ・ 私は、保有中の米ドルが円高により損失が発生するのを避けたいと思い、B銀行から勧められた本件商品を購入した。 ・ 私は、米ドルが円安になってきたので本件商品を解約したところ、当該米ドルを取得した時の為替レートよりも相当に円高水準で本件商品を購入した扱いとなっており、多額の税金を支払うこととなった。 ・ 私は、本件商品購入時に、B銀行担当者から、私が当該米ドルを取得した時の為替レートと異なるレートが適用されることの説明は全くされておらず、このような扱いは到底承服できない。
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さんに対し、税務上の必要経費の計算に当たり、本件商品の保険料の支払いに充てる米ドルの為替レートが、本件商品購入時の為替レートで計算されることについても説明をしており、Aさんからも特段の質問はなかった。 ・ また、Aさんが本件商品の解約返戻金として受け取った金額は、Aさんが支払った保険料をAさんが主張する当該米ドルを取得した時の為替レートで円換算した額を上回る金額であり、Aさんに経済的損失は発生していない。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件について、税務上、本件商品の保険料は本件商品契約時の為替レートが適用されることが定められており、それとは異なる取扱いを求める本あっせん申立ては、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないこと、また、Aさんは本件商品の契約及び解約によって利益を得ており、経済的損失を受けているとは評価できないことから、業務規程 27 条(あっせん手続を行わない場合)の1項6号(事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない)と認められる場合)及び同 7 号(経済的損失が認められない場合)に該当

	すると判断し、「適格性なし」として 2024 年 4 月 1 日付けであっせん手続を終了した。
--	---

以 上