

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2024 年度(あ)第 7 号
申 立 て の 概 要	誤った説明で購入させられた外貨建一時払終身保険の解約要求
申 立 人 の 属 性	個人(60 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ 私は、B銀行で購入した外貨建一時払終身保険について、B銀行担当者から誤った説明をされて購入したことから、本件商品の解約を求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品は毎年決まった金額が確実に入金される定期支払があると説明を受けたので購入するに至ったが、その後、B銀行担当者からそのような説明はしていないと言われた。 ・ 本件商品は、実際には年1回その時の為替レートで計算された金額が支払われる商品であったが、私はB銀行担当者からそのような説明は受けていないし、また、本件商品のクーリングオフに関する説明も受けていない。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行担当者はAさんが保有していた別の金融商品のアフターフォローをした際にAさんのニーズを聴取し、過去にAさんに購入経験があった本件商品を案内したところ、Aさんが興味をもったため、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、クーリングオフ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。 ・ また、当行担当者は、本件商品の定期支払については外貨建てでの固定金額が定期金として支払われるため、円換算した金額は為替変動の影響を受けることを何度も説明している。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【事情聴取前に申立て取下げ】 ・ あっせん委員会は、適格性審査実施後に、Aさんから申立取下書が提出されたことから、2024 年 9 月 2 日付けであっせん手続を終了した。

以 上

(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。