

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2024 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	2024 年度(あ)第 37 号
申立ての概要	説明不十分で解約した外貨建終身保険に発生した損失の補てん要求
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銀行担当者に勧められて購入した外貨建終身保険について、中途解約したことにより発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行で外貨預金をしたいと思い訪問したところ、本件商品を勧められ、外貨預金と思い契約した。 ・ 私は、その後、保険証券が送付され、本件商品が外貨預金ではないことに気づいたが、B銀行を信頼していたので特段の問合せはしなかった。 ・ 私は本件商品を解約したいと思い、B銀行担当者に問い合わせたところ、解約すると損失が発生すると言われたが、それほど大きな損失額ではなかったので解約した。ところがB銀行担当者から当初聞いていた損失額を大きく上回る損失が発生した。 ・ 私は、B銀行に対して本件商品の損失額の計算書の提出を求めたが断られたのも不満である。
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、リスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題は無かったものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんから本件商品を解約した場合の損失金額について照会を受け、当該時点で最新の損失金額をAさんに伝えるとともに、日々変動することや、本件商品の積立利率見直しのタイミングであったことから、様子をみてはどうかと提案したが、Aさんは自身の判断で本件商品の解約用紙を引受保険会社に郵送したため解約されたものである。
あ っ せ ん	【申立て受理→あっせん打切り】

(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。

手 続 の 結 果	・ 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3月7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