

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2024 年度(あ)第 60 号
申立ての概要	説明不十分で契約させられた個人年金保険の原状回復要求
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銀行で契約した個人年金保険について、B銀行担当者の誤った説明により契約させられたことから、本件商品の原状回復を求める。 ・ 私はB銀行担当者から、本件商品の案内をされた際、本件商品には金利が付き、私の死亡後は私の配偶者に契約が引き継がれるとの説明を受け購入した。 ・ その後、引受保険会社に電話で確認したところ、本件商品は、私が死亡した後は私の配偶者に引き継がれないし、金利も付かないと言われた。 ・ 本件商品を原状回復できないのであれば、B銀行担当者が説明した通りの金利の付与を求める。
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、本件商品に金利が付くといった説明や、Aさんが亡くなられた後にAさんの配偶者に契約が引き継がれるといった説明はしていない。
あっせん手続の結果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、本件は、B銀行が本件商品契約時にAさんに行った説明の内容について虚偽の説明を行ったこと等を理由に、本件商品の原状回復等を求めるものであるところ、Aさんの主張の当否の判断にあたっては、B銀行がAさんに行った説明の内容について詳細な事実確認が必要となるが、紛争解決手続においてこれを行うことは事実上困難であるから、本件申立ては、業務規程 27 条(紛争解決手続を行わない場合)の1項5号(当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合)に該当すると判断し、「適格性な

(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。

	し」として 2025 年 6 月 30 日付けであっせん手続を終了した。
--	--------------------------------------

事 案 番 号	2024 年度(あ)第 63 号
申立ての概要	誤った内容で契約させられた一時払終身保険の変更要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行から購入した外貨建て一時払終身保険について、私が希望していた契約内容に変更することを求める。また、本件商品の契約内容の変更が出来ないのであれば、本件商品を中途解約することにより発生する損失の補てんを求める。 ・ 私はB銀行で、私の親族Cを被保険者、私を死亡保険金受取人とする本件商品を契約したはずであったが、後日、契約内容を確認したところ、私を被保険者、Cを死亡保険金受取人とする契約となっていることが判明した。 ・ 私はB銀行に対して、私が希望していた契約内容に変更するよう求めたが、B銀行からは、引受保険会社が被保険者の変更を受け付けないので契約内容の変更はできないと言われた。
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、2025 年 5 月 1 日付けであっせん手続を終了した。

事 案 番 号	2025 年度(あ)第 1 号
申立ての概要	誤った内容で契約させられた一時払終身保険の変更要求
申立人の属性	個人(30 歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	・ 私がB銀行から購入した外貨建て一時払終身保険について、私が希望していた契約内容に変更することを求める。また、本件商品の契約内容の変更が出来ないのであれば、本件商品を中途解約することにより発生する損失の補てんを求める。 ・ 私はB銀行で、私の親族Cを被保険者、私を死亡保険金受取人とする本件商品を契約したはずであったが、後日、契約内容を確認したところ、私を被保険者、私の親族Cを死亡保険金受取人とする契約となっていることが判明した。 ・ 私はB銀行に対して、私が希望していた契約内容に変更するよう求めたが、B銀行からは、引受保険会社が被保険者の変更を受け付けないので契約内容の変更はできないと言われた。
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、2025 年 5 月 12 日付けであっせん手続を終了した。

以 上