

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 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	2025 年度(あ)第 14 号
申 立 て の 概 要	銀行の保険販売に関する第三者委員会での調査要求
申 立 人 の 属 性	個人(60 歳台)
申 立 人 (A さん) の 申 立 内 容	・ B銀行が販売する保険商品の一部に、商品内容や販売方法について違法性が疑われるものがあるため、独立した第三者による調査を求める。 ・ 私は、自身の見解をB銀行に伝え第三者による調査を依頼したが、B銀行は調査もせずに自らの判断で法令違反はないと回答しており、これはコンプライアンスを重視すべき企業としてあるまじき行為である。
相 手 方 銀 行 (B 銀行) の 見 解	・ 当行は、Aさんの問合せに対して必要な調査を実施した上で、当行及び代理人弁護士から再三にわたり当行の販売商品や販売方法が違法でないこと等を通知している。 ・ なお、Aさんは当行支店内での書面配布等の行為を続けており、警察にも相談している。
あ っ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て不受理】 ・ あっせん委員会は、Aさんには経済的損失が認められず、また第三者による調査を求めることは、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適法でない認められる場合に該当し、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6号(加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適法でない認められる場合)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 2025 年7月 23 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。