あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025 年度第３四半期）
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 23 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた一時払終身保険に発生した損失補てん要求
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銀行の媒介により契約した本件商品について、B銀行から保険商品であるとの十分な説明がないままに購入したことによって発生した損失の補てんを求める。 ・ 私は本件商品購入当時、将来的には老人ホームに入居することを考えており、その旨をB銀行にも伝えていたところ、B銀行から、本件商品は中途解約をしても元本が保証されるとの説明を受け、購入するに至った。 ・ 本件商品購入からしばらく経過した後、B銀行から送付された書面を見たら解約払戻金額が元本を下回っていたことから解約したところ多額の損失が発生した。 ・ 私は、相続により株式を保有していたが、本件商品がリスク性商品の初めての購入であった。
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の方法により、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さんから老人ホームに入居する予定があるといった話はされておらず、本件商品の購入原資は当面使途のない余裕資金であると聴取していた。 ・ Aさんの投資経験について、株式を保有していたことから、リスク性商品の購入経験が全くない顧客であるとの認識はなかった。 ・ 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及びリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
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、2025 年9月

(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。

	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、B銀行に対して、Aさんの属性を踏まえると、本件商品を勧誘したことが適切であったのかどうか、本件商品の商品内容やリスクについて、Aさんが実感をもって理解できるまでの十分な説明がされたか疑問が残ること等を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、解決金をB銀行がAさんに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。 ・ 2025 年 12 月 25 日付けで和解契約書を締結した。

以 上