

あっせんの申立て事案の概要とその結果（2025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	2025年度(あ)第18号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建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	<ul style="list-style-type: none"> 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、長年取引をしているB銀行の担当者から本件商品を勧められ、付き合いのつもりで購入した。 購入後しばらく経ち、本件商品を解約しようとしたところ、多額の損失が発生することが判明した。 私は、本件商品が保険商品であると思っていなかったし、商品内容やリスクについての説明をされていない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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11月17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、本件保険の商品性やリスクをAさんが適切に理解しているかどうかの確認が十分になされたかどうか疑問が残ること等を指摘した。 そのうえで、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を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。 2026年3月25日付けで和解契約書を締結した。

(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。

以上