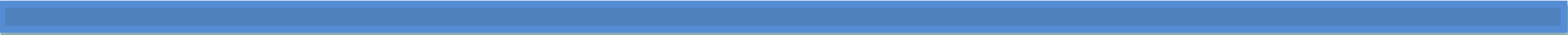


第 50 回「金融トラブル連絡調整協議会」

紛争解決手続の運営状況【各指定紛争解決機関の提出資料】



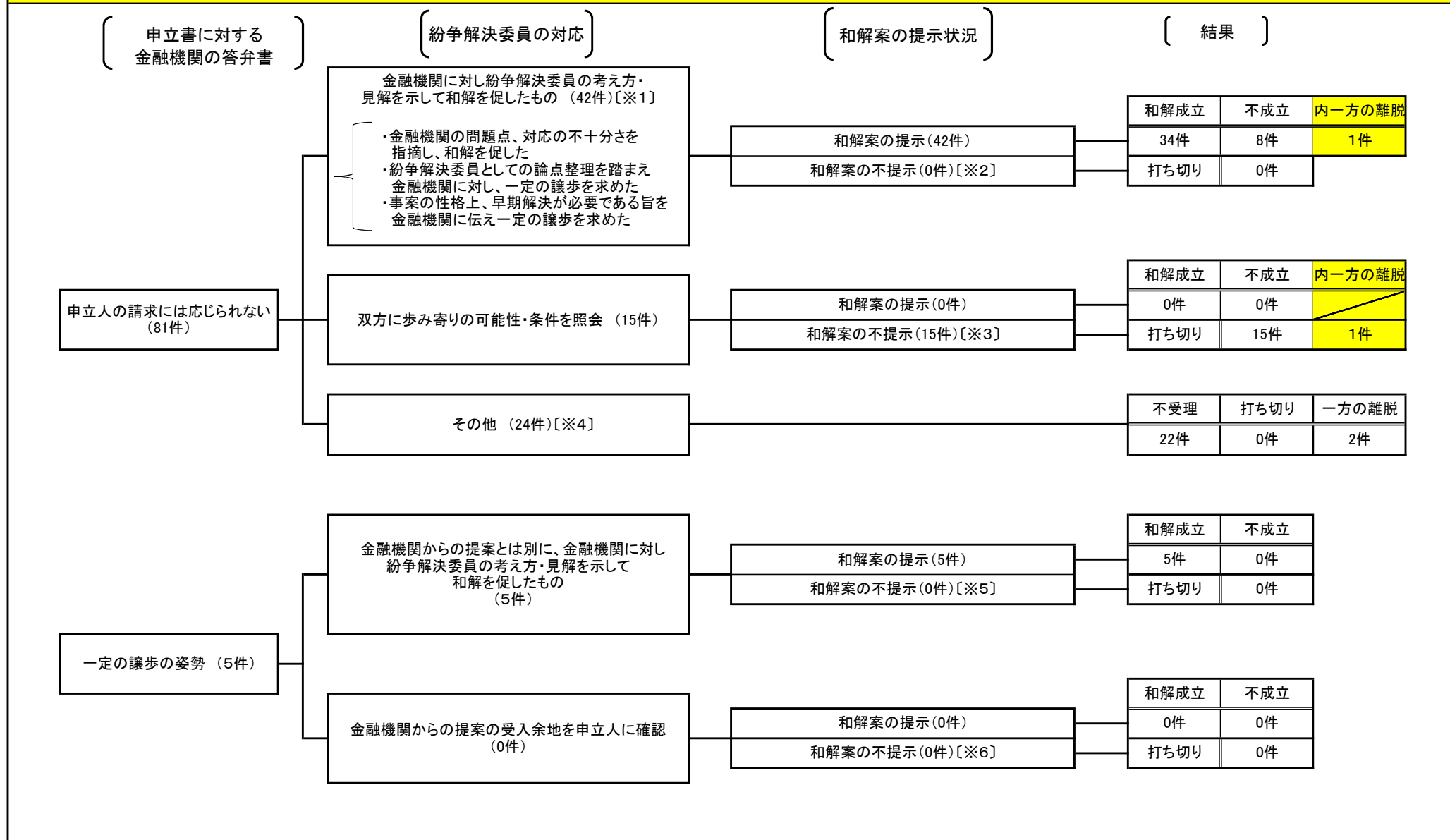
平成 27 年 12 月 4 日

目 次

● 一般社団法人全国銀行協会	1
● 一般社団法人信託協会	4
● 一般社団法人生命保険協会	7
● 一般社団法人日本損害保険協会	11
● 一般社団法人保険オンブズマン	16
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	19
● 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	22
● 日本貸金業協会	26

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

＜金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した事案＞（デリバティブ業務：22件、証券業務（窓販）：11件、保険業務（窓販）：4件、貸出業務：2件、預金業務2件、外国為替業務：1件）

【分類】証券業務（窓販）

【争点】リスクの説明方法・内容、適合性（理解度、投資経験等）の確認

【あっせん委員会としての取組み内容（考えとして何を示したか）】あっせん委員会は、申立人の株式の経験について、具体的な実取引までは確認しておらず、検証が不十分なこと、および本件商品の元本割れリスクについて申立人が十分に理解できるだけの説明や理解度の確認が尽くされたかについて疑問が残ることを理由に、相手方銀行が本件商品に係る損失の一定額を解決金として支払う旨の口頭によるあっせん案を提示。⇒ 当事者双方があっせん案を応諾し、和解で手続終了

【分類】デリバティブ業務（為替）

【争点】為替リスクヘッジニーズの有無、リスクの説明内容、財務耐久性の有無等の確認

【あっせん委員会としての取組み内容（考えとして何を示したか）】あっせん委員会は、為替リスクヘッジニーズおよび財務耐久性の把握が不十分であることを理由に、相手方銀行が本件商品に係る損失の一定割合を負担するというあっせん案を提示。⇒ 当事者双方があっせん案を応諾し、和解で手続終了

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

【分類】証券業務（窓販）

【争点】銀行の説明内容（投資信託の解約に係る説明の有無）

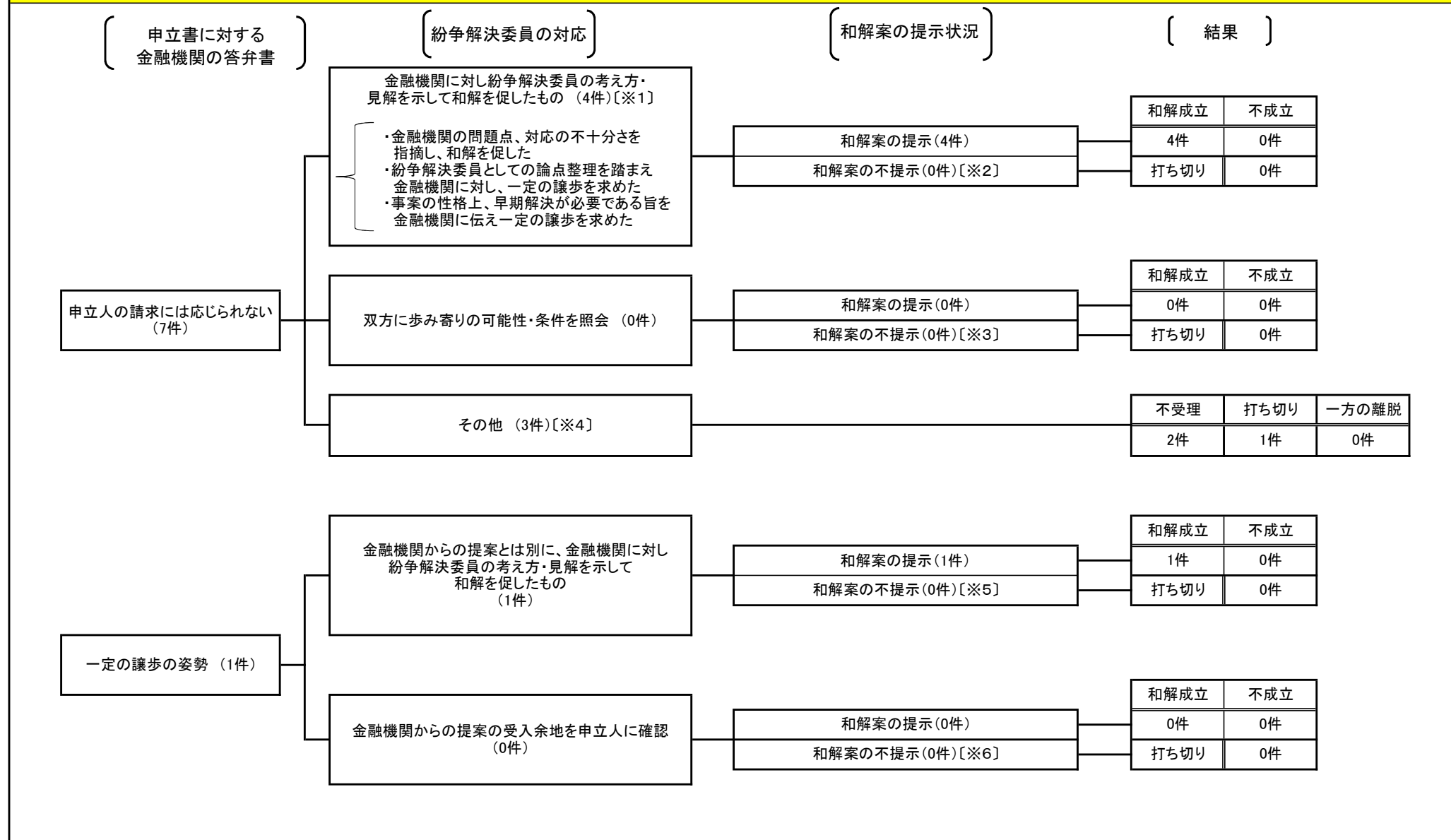
【あっせん委員会の双方に歩み寄りの可能性・条件を照会（紛争解決手続を終結した理由）】提出された証拠、事情聴取の結果、解約を示唆する説明が銀行からあったか否かについて、当事者間の事実認識に乖離が大きいこと、銀行に対しての業務遂行上の問題点が見いだせないこと、そのうえで、委員会として和解の糸口を見出すべく、当事者双方から丁寧に事情聴取を行うとともに、当事者双方の和解の意思・和解する場合の具体的な条件を確認し、双方の主張内容を確認したうえで、申立人には互譲するという意味を丁寧に説明し、銀行に対しても全く問題がないわけではなく互譲する意思を求めるなど、双方に対し、複数回にわたり、長時間の説得を行ったものの、お互いの対立が激しく、あっせん案の提示困難であると判断し、手続き終了とした。

※ 証券業務（窓販）（4件）以外には、貸出業務（4件）、保険業務（窓販）（3件）、デリバティブ業務（1件）、外国為替業務（1件）、その他の銀行業務（1件）が本項目の対象事案があるが、いずれの事案についても、あっせん委員会は上記の取組みを実施しており、結果として、主張の対立が激しく、問題点が指摘できないなどを理由として、あっせん案の提示が困難で手続を終了している。

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由（主な事例も記載）	
不受理	打ち切り
・<u>事実確認困難</u>（10件） （主な事例①）30年以上前に預け入れた定期預金の証書を相手方に持参し、払戻しを請求したところ、拒絶されたため、当該定期預金の払戻しを求める事案。 （主な事例②）相手方で預金を払い戻し、その現金を自宅に持ち帰って数え直したところ、金額が不足していたことから、不足金額の支払及び出金に利用された機器の調査を行うことを求める事案。 ・<u>経営方針等に関するもの</u>（8件） （主な事例）ある投資信託商品の優遇キャンペーンの受入れ許容金額を超えたことにより、申立人への当該投資信託の販売および定期預金の預入れができなくなったことに対する損害賠償を求めた事案 ・<u>失当等</u>（4件） （主な事例）申立人は、相手方銀行の担当者に対して、定期預金開設を依頼したが、銀行が定期預金をつくらなかったことから、その金額の定期預金金利分の支払を求める事案。申立人の主張が客観的資料から明らかに認められないことから、失当とした事案。	該当なし
〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由	
該当なし	
〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由	
該当なし	

【紛争解決手続の運営状況】

(業務開始～平成27年度上半期終結分)



〔※１〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

[商品別分類]金銭信託以外の金銭の信託

[争点]契約の解約と信託報酬の支払拒否

[紛争解決委員の対応]

・「金融機関側に投資対象ファンド・ヘッジファンドに係る販売時および売却時の説明等について責任がないとは言えないが、申立人はそれらの点は問わないと言っているので、当初のファンドの解約予定日の翌日以降は信託報酬の低額な処分有価証券として取扱う」等のあっせん案を提示して和解を促した。

[商品別分類]指定運用金銭信託

[争点]契約の解約と当初信託金と信託財産の処分価格との差額および支払い済み信託報酬等の返還請求

[紛争解決委員の対応]

・「投資対象ファンドの時価の清算に向けて努力いただける部分もあるのではないかと。処分価格との差額の負担は〇：△以上の割合で検討いただきたい。」等のあっせん案を提示して和解を促した。

[商品別分類]金銭債権および金銭の包括信託

[争点]信託計算書の記載不備

[紛争解決委員の対応]

・「本件は、金融機関側の信託計算書の記載内容に不備があるという義務違反がないと言い難いが、一方で申立人側は税理士による税務申告という事情も絡むことから、損害の負担については過失相殺を適用し、請求金額の〇割を相手方金融機関が負担する」というあっせん案を提示して和解を促した。

[商品別分類]年金信託

[争点]資産運用方法の変更時期の齟齬により発生した損害金の支払

[紛争解決委員の対応]

・「運用方法の変更連絡等で電話によるやりとりが多く、証拠が不十分であり、判断が難しい部分があるが、金融機関に全く落ち度が無かったというよりは、少なくとも、取引先に対する説明としてももう少し丁寧な説明が必要。過失割合を勘案して、〇〇万円を負担する」というあっせん案を提示して和解を促した。

〔※２〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

事例なし。

〔※３〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

事例なし。

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由（主な事例も記載）

不受理	打ち切り
・申立内容に理由なし（1件） （事例）信託法第38条第1項に基づく信託財産に属する財産の処分に係る契約書その他信託事務の処理に関する書類の謄写請求等を申し立てたが、当該書類は金融機関が独自に作成している「相続届」に関するものであり、信託法第38条第1項に基づく書類に該当しないことが明確であったため。 ・事案の性格上、紛争解決手続の利用が不適當（1件） （事例）遺言信託の契約者の子供の一人から自らが契約者の代理人であるとして、誤った内容の遺言書の作成費用等の返却を内容とする申立があったが、当該代理人は複数いる相続人の中の一人であったことから、利害関係人の一人である者が代理人となることは、公平性の観点から認められず、本申立は受理出来ない等の旨を連絡したところ、申立人が了解したため。	・双方の主張の開きが大きい（1件） （事例）面談の場で、申出人が当初の申出内容を取り下げ、新たな提案を行なったことから、申出人の了解の下、あっせんを打ち切った。その後、当該提案を相手方金融機関が受け入れたことから、実質的に解決。

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

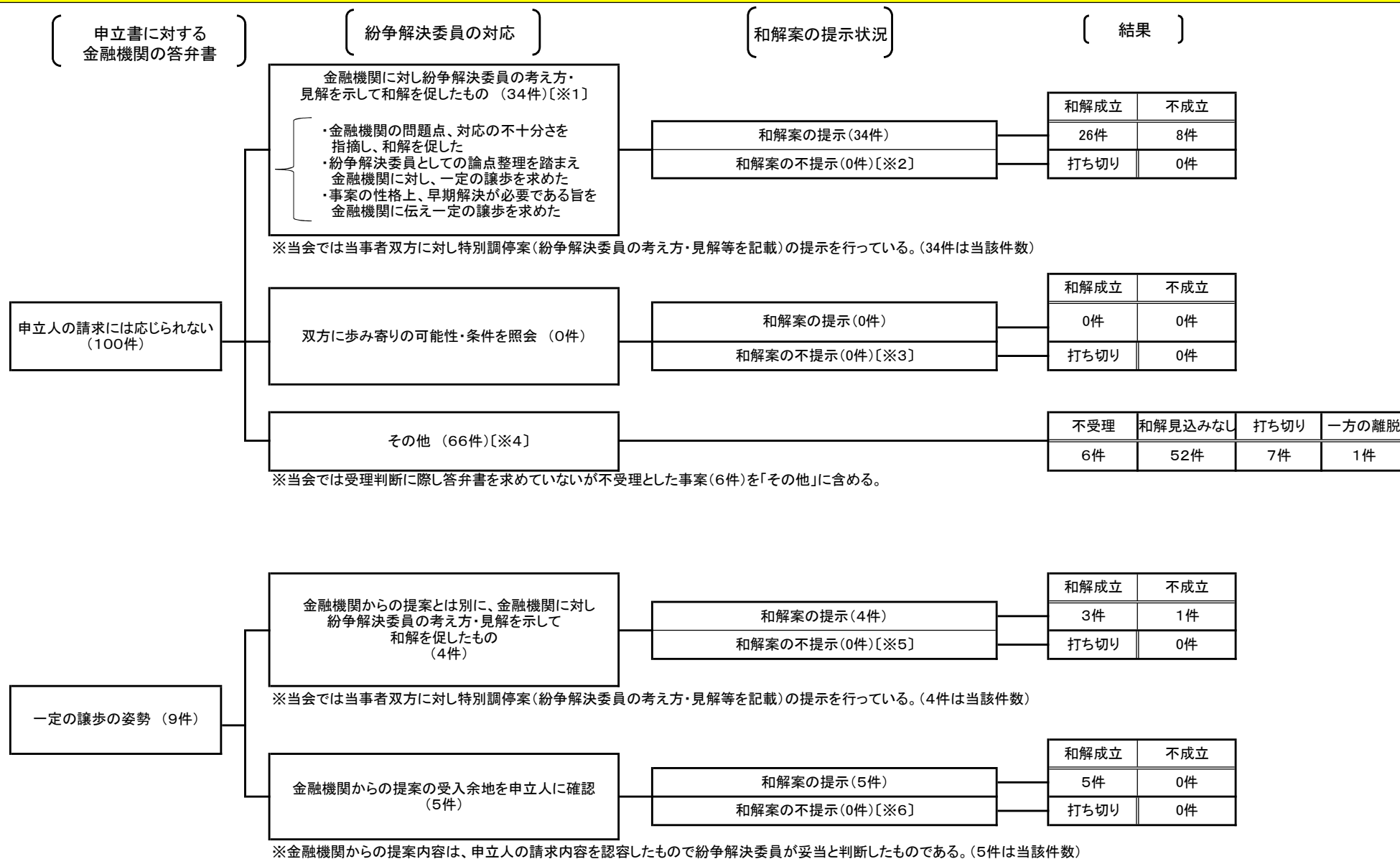
事例なし。

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

事例なし。

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

※全件とも金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、特別調停案を提示した事案

【商品分類別】変額個人年金保険

【争点】募集時の説明、意向把握、商品の適合性に問題はなかったか

【紛争解決委員の見解】当事者から提出された書面、申立人および募集人に対する事情聴取の結果等から、申立人は契約申込に至るまで数回の説明を受け、内容を理解したうえで契約しているものと認められるものの、募集人は、申立人の資産総額および元本変動商品の保有状況等に関する正確な情報に基づき本件商品の提案を行ったとは認められず、また契約申込手続に要した時間も短時間で申立人に対する意向確認が適切に行われたのか疑問が残り、本件募集行為は、高齢者に対する高額の変額個人年金を募集するにあたっては慎重さを欠くものであった。

【商品分類別】医療保険

【争点】告知義務違反による契約の解除の有効性

【紛争解決委員の見解】当事者から提出された書面、申立人および募集人に対する事情聴取の結果等から、募集人が申立人の告知を妨げた等の事実は認められないが、申立人に対する告知書作成に関する注意事項や記入見本についての説明が行われないうちに、本件告知書はごく短時間で作成され、また募集人自身が申立人と同様に告知項目の解釈について誤った認識を持っていた。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当事例なし

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当事例なし

〔※4〕 不受理、和解見込みなし、打ち切りとした理由(主な事例も記載)

不受理	和解見込みなし	打ち切り
・会社の経営方針に関する事項(3件) →会社が保険契約の引受を承諾しなかったことを不満とする事案等 ・事案の性質上、紛争解決手続の利用が不適当(1件) →会社作成の「契約内容のお知らせ」の文言修正の申立てであり、保険契約に関する具体的紛争が存在していない事案 ・申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しない者(1件) ・申立内容が過去に裁定審査会において判断が示された内容(1件)	・和解による解決を相当とする事情を見出せない(52件) ＜主な事例＞ 【商品分類別】がん保険 【争点】疾病(早期S状結腸癌)が約款に定める「がん(悪性新生物)」に該当するか「がん」と診断されたらどんながんでも給付金が支払われると思っていたが、約款非該当として給付金が支払われないことを不服として給付金の支払を求めた事案) 【紛争解決委員の見解】申立人から提出された診断書兼入院証明書によると、本件疾病は、給付金の支払対象となる「がん」として約款に定義されている「悪性新生物」には該当しない。 【商品分類別】医療保険 【争点】契約時に募集人の説明に不適切な点はなかったか(契約の乗換え時に既契約の保障内容や既契約が更新できることの説明を受けておらず、説明を受けていれば契約の乗換えをしなかったとして既契約への復旧を求めた事案) 【紛争解決委員の見解】募集人の説明内容から申立人が既契約の保障内容や既契約が更新できることを知らなかったとは認められず、募集人の説明義務違反や申立人の錯誤は認められない。 【商品分類別】介護保険 【争点】契約時の募集人の誤説明の有無(「要支援2」で介護年金の給付が受けられると理解していたが、実際は「要介護2以上」の状態にならないと介護年金の給付は受けられなかったとして、契約の取消しを求めた事案) 【紛争解決委員の見解】募集人が申立人の主張するような虚偽の説明をしたとは認められず、また、申立人が錯誤に陥っていたとしても申立人に重大な過失がなかったということができない。 【商品分類別】利率変動型積立終身保険 【争点】転換契約時の募集人の説明不足の有無(内容を理解しないまま契約を転換してしまったとして、転換前契約に戻すことを求めた事案) 【紛争解決委員の見解】転換の際、募集人に説明義務違反があったとは認められず、また申立人が錯誤に陥っていたとしても、転換契約無効は認められない。 【商品分類別】定期保険 【争点】告知時における募集人の不告知教唆等の有無(告知時に募集人から告知書はすべて「いいえ」でチェックするように指示を受けたとして、解約済の契約について、払込済保険料の返還を求めた事案) 【紛争解決委員の見解】告知書に自ら全て「いいえ」と記載しており、客観的には告知義務違反であることは明らかである等。	・事実認定が困難(7件) ＜主な事例＞ 【商品分類別】終身保険 【争点】契約者貸付手続、解約手続の有効性 【紛争解決委員の見解】申立人は、本件契約者貸付手続・解約手続を義兄と募集人が共謀して行ったと主張するため、申立人および義兄ならびに募集人に対する事情聴取が不可欠となるが、義兄と募集人に対し事情聴取ができないこと、本件契約者貸付および本件解約手続がなされたのは22年以上も前のことから、事実認定が困難であり手続を打ち切ることが相当である。

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

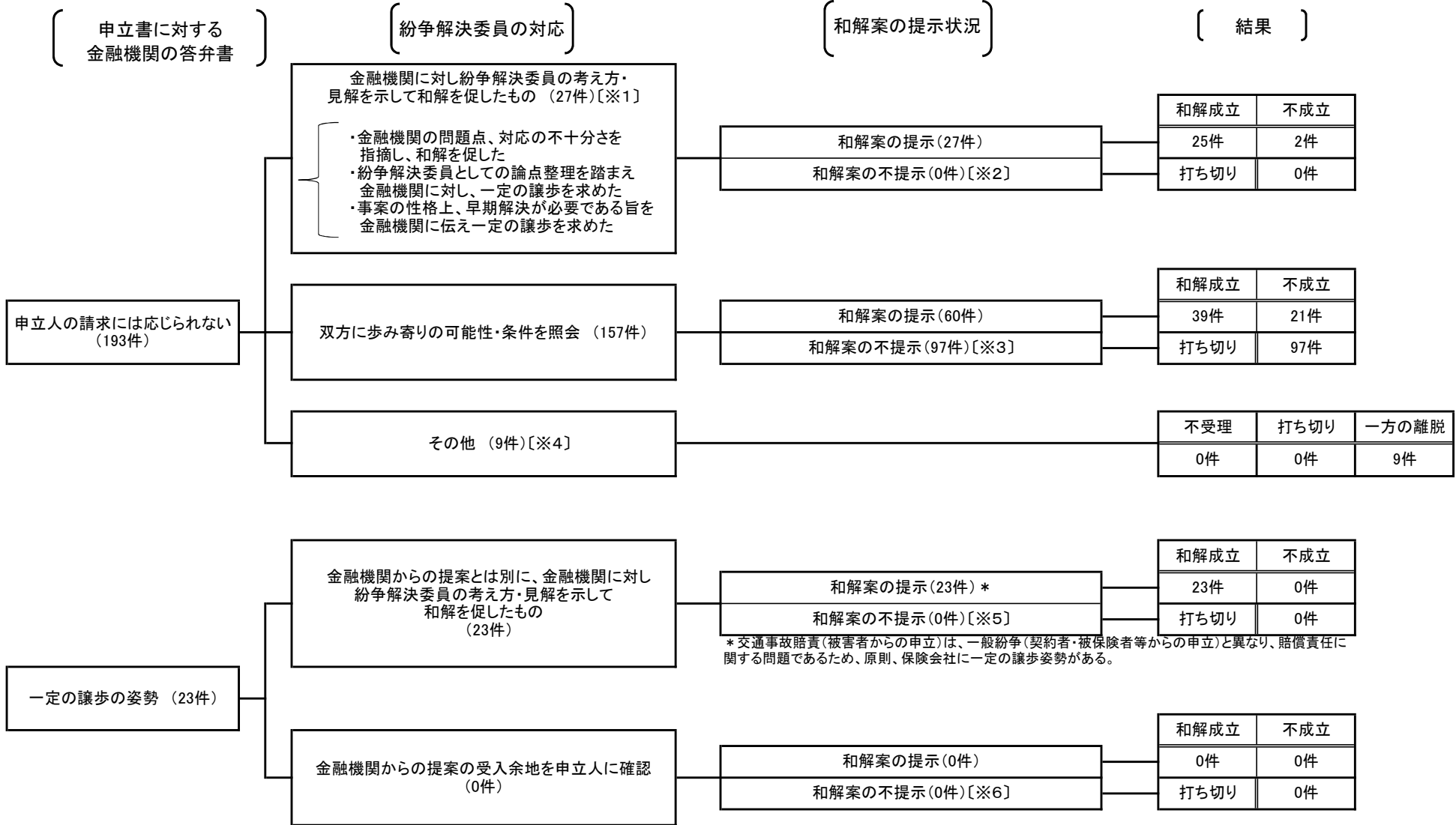
該当事例なし

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当事例なし

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

申立人は、大雪によってテント型車庫が損壊し、火災保険の保険金を請求したところ、保険会社は申立人の請求額は損壊した車庫よりもグレードの高い車庫の設置費用であることから妥当な復旧費用として見積もった金額を保険金として支払った旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社の取扱代理店が修理費用は全額保険金で支払われると言ったので本件工事を行ったものであり、修理費全額が支払われるべきであると主張した。

意見聴取においては、紛争解決委員から代理店の不適切な対応が本件紛争を招いたとの考え方・見解等が示された。審査会では、原状回復のために必要な費用(時価)を超える費用は保険金支払の対象とはならず、本工事費用に相当するグレードの高い車庫の取得費用全額を申立人の損害と考えることはできないと判断したものの、申立人が代理店に送付した見積書が放置されていたという代理店の不適切な行為が申立人の工事内容の選択権を奪い、本件紛争の要因となったと判断したとして、保険会社は申立人に対して、既払金に加え、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、和解が成立した。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

—

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

【事案1】

①事案の概要

自動車保険の保険金請求事案

②申立人の主張

申立人は、交差点での直進車同士の自動車事故に関し、保険会社の誤った調査等により、一方的に双方とも賠償請求を行わない解決方法とされたことに対して、事故対応のやり直しや事情の説明を行うことを主張した。

③保険会社の主張

保険会社は、申立人からの事故状況などの申告に基づいて対応し、相手の自賠責保険で無責が確認されたことから、双方ともに賠償請求を行わないことで解決することを申立人に打診のうえ了解を得ていること、また、本事案においては裁判所で調停が行われたが、再度示談をやり直す前提条件がないこと等も確認されている旨を主張した。

④紛争解決委員の判断

紛争解決委員は、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からは客観的に判断することは出来ず、和解案を提示することなく当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、和解案を提示することなく紛争解決手続を終結した。

【事案2】

①事案の概要

自動車保険の保険金請求事案

②申立人の主張

申立人は、バイクで走行中の転倒事故により、外傷性頸部症候群、右顔面挫創等の傷害を負い、外貌に醜状を残す後遺障害が残ったため、保険会社に後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は後遺障害等級第12級に相当するとして保険金を支払った。申立人は、顔面の切り傷の長さ、左右の顔面で黒ずみの違いがあること、他の保険会社から後遺障害等級第7級の認定を受けたことなどから、後遺障害等級第7級を認定するよう主張した。

③保険会社の主張

保険会社は、後遺障害の写真や面談調査の結果、顧問医や顧問弁護士の見解等を踏まえた結果、申立人の外貌醜状痕は後遺障害等級第7級の「外貌に著しい醜状を残すもの」とまでは言えず、「外貌に醜状を残すもの」として後遺障害等級第12級相当であると主張した。

④紛争解決委員の判断

紛争解決委員は、本件後遺障害が7級の「外貌に著しい醜状を残すもの」であるか、12級の「外貌に醜状を残すもの」であるかを客観的に判断することは困難であり、双方から提出された資料等によっては判断できず、和解案を提示することなく当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、和解案を提示することなく紛争解決手続を終結した。

【事案3】

①事案の概要

自動車保険、傷害保険の保険金請求事案

②申立人の主張

被保険者である申立人の父が自動車で海中に転落して死亡したため、契約していた自動車保険契約と傷害保険契約に基づいて保険金を請求したところ、保険会社から、偶然な事故とは認められないとして保険金の支払を拒否されたが、自殺と断定する根拠はなく、また、他の保険、共済等から支払いを受けていることから、本件事故は不慮の事故であると主張し、自動車保険金および傷害保険金の支払を求めると主張した。

③保険会社の主張

保険会社は、申立人が自動車で岸壁から急加速して飛び出していること、経済的な困窮が認められること、心療内科の受診歴があること等から、本件事故は被保険者が故意に発生させた旨を主張した。

④紛争解決委員の判断

紛争解決委員は、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、双方から提出された資料等によっては判断できず、和解案を提示することなく当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、和解案を提示することなく紛争解決手続を終結した。

【事案4】

①事案の概要

火災保険の保険金請求事案

②申立人の主張

申立人は、水害により商品に被害が発生したため、火災保険契約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は保険金額の5%の保険金支払にのみ応じたが、事前に代理店から間違いなく保険金額の上限額まで支払われるとの説明があったため、残存商品の商品性の回復・維持の可能性を確認せず全部を処分したのだから、事故後の対応で商品性が回復・維持されていたと思われる金額について、保険会社が賠償すべきである旨を主張した。

③保険会社の主張

保険会社は、本件事故により、保険の目的である商品に被害が発生したことを確認したので、申立人が締結した保険契約に定める保険約款に基づいて、水害補償の支払額である商品の在庫被害額の5%を水害保険金として支払った旨を主張した。

④紛争解決委員の判断

紛争解決委員は、本件事故発生後に、申立人を訪問した代理店担当者が「保険金額まで支払える」と発言した事実があるか否か、また、その発言があった場合に、それによって保険会社が責任を負うべき損害の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、双方から提出された資料等によっては判断できず、和解案を提示することなく当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、和解案を提示することなく紛争解決手続を終結した。

〔※４〕 不受理、和解見込みなし、打ち切りとした理由（主な事例も記載）

不受理

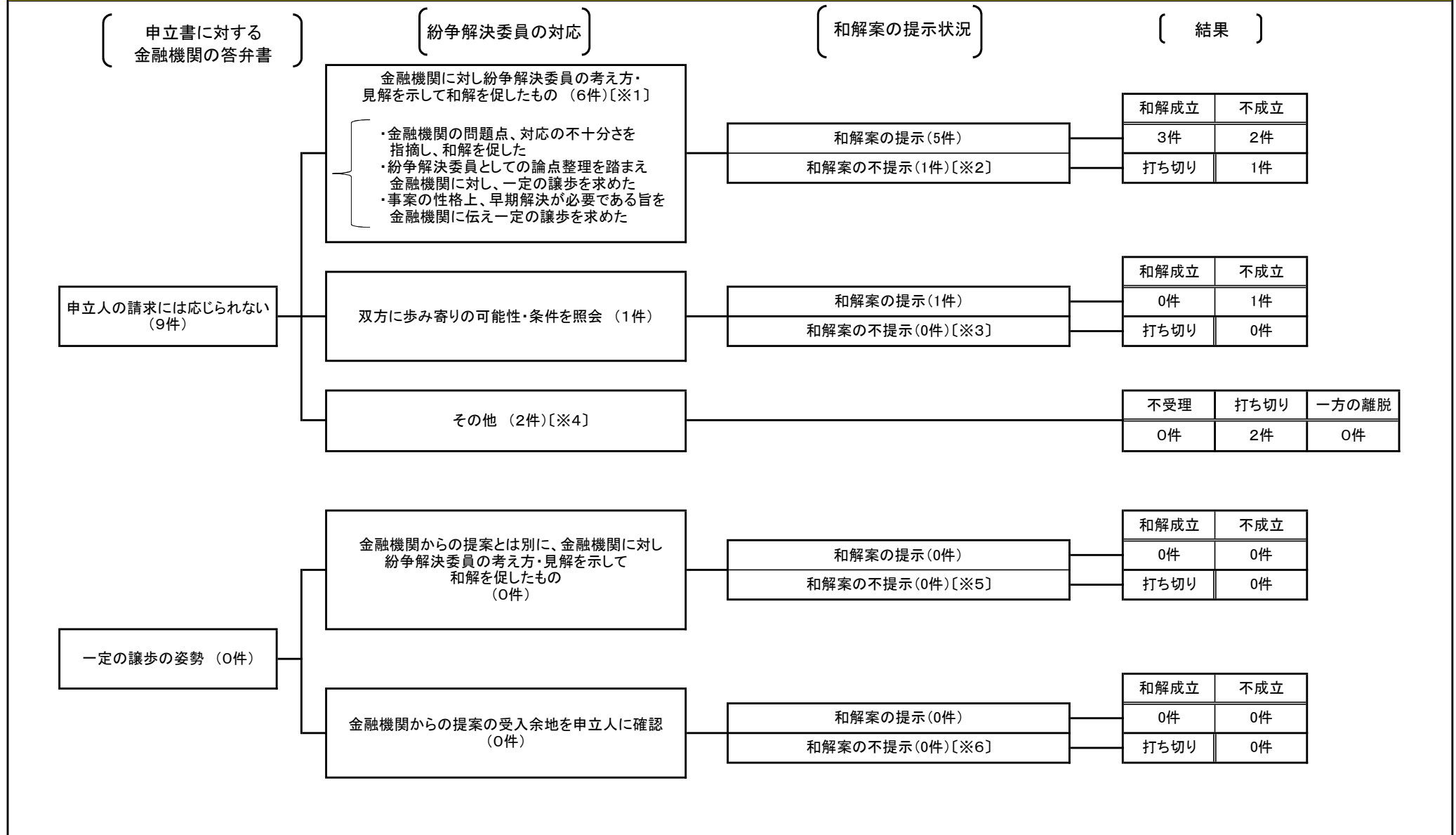
打ち切り

〔※５〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

〔※６〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

・金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した

1. 傷害保険契約(和解)

争点:「一生涯継続可能」であると保険証券に記載しておきながら事業者が継続拒否。

紛争解決委員の取組:容易に誤解を与える保険証券の表記方法であったことを事業者に指摘し、特別調停案を視野に入れ和解案を提示、和解成立。

2. 火災(水災)保険契約(和解)

争点:保険金請求

紛争解決委員の取組:代理店の誤案内があったことを指摘し、和解案を提示、和解成立。

3. こども総合保険(契約者＝父、被保険者＝子)(特別調停を提示するも相手方訴訟提起により不調)

育英費用(契約者である父が補償対象となる)保険金請求

争点:保険金請求

紛争解決委員の取組:保険証券＝加入者証、ご加入のしおり、重要事項説明書、パンフレットの全てに渡り記載方法が不適切であったことを事業者に指摘、全面的に申立人主張を認める内容の特別調停案を提示したが、相手方はそれを不服として訴訟提起し、和解不成立。

・紛争解決委員としての論点整理を踏まえ金融機関に対し、一定の譲歩を求めた

4. 傷害保険契約(和解)

争点:保険金請求

紛争解決委員の取組:保険会社による主張・立証(溺死が心臓疾患である旨)が不十分である、また判例からも保険会社による立証義務が課されていることを指摘し、特別調停案を視野にいれ和解案を提示、和解成立。

5. 車両保険金請求(不調)

争点:保険金請求

紛争解決委員の取組:調停委員会による裁定により、当初の保険会社による認定に追加した修理内容を両者に提示。申立人が応諾しなかったため不成立。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

○ 傷害保険金請求(不調) 離婚により長年別居状態であった父が埠頭から車ごと海中に没した事故。相続人たる子は事故による死亡として死亡保険金を請求。これに対し保険会社は「自殺」を主張。調停委員会は「自殺」と断定する決定打はないと判断し、保険会社側の主張の弱点を指摘したが、立証責任のある申立人側も十分な反証ができず、合意の見込みが立たなかった。

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由（主な事例も記載）

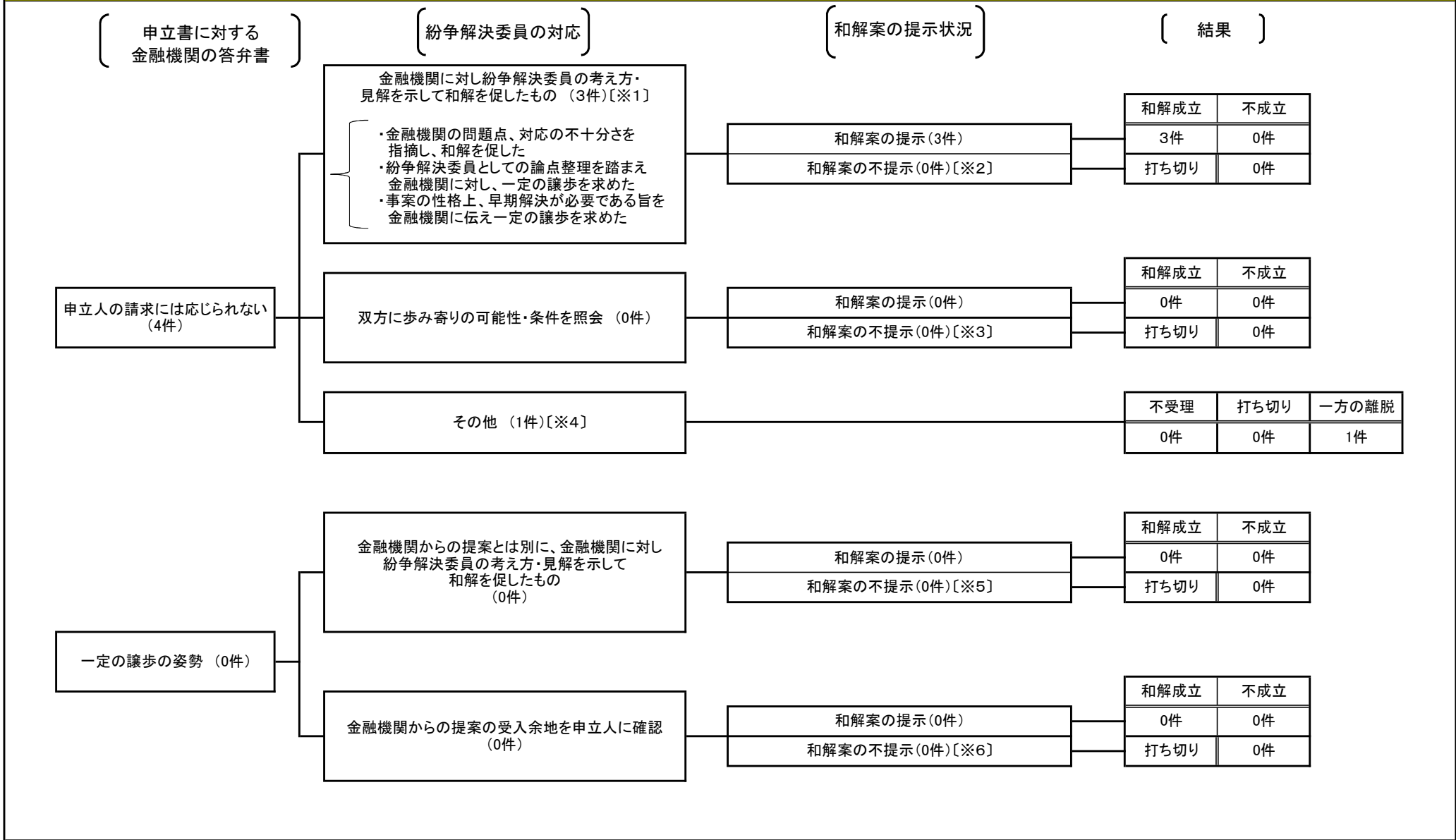
不受理	打ち切り
	・申立内容に理由なし（1件） 現金が盗難に遭ったとして申立がなされたが、調停委員会より申立内容を改めて申立人に確認したところ、被害に遭った事実がないことが判明。申立人もその旨を認めたことから打ち切りとした。 ・金融機関に和解する意思がない（1件） 事故状況に疑義があることから金融機関は一切の和解の意思なしとの回答があり、打ち切りとなった。

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

【家財賠償保険】

争点:失火による家財損害につき保険会社が申立人の重過失として免責を主張し、申立人は重過失に当たらないと主張。

紛争解決委員の考え方:申立書・答弁書の火災発生の記述では、双方共に事実関係を正確に把握する材料に欠け、事業者が申立人の重過失を主張する上での事故発生の予見可能性や結果回避可能性を証明する事は極めて困難との見解を事業者に示した。

提示和解案: 今後保険金支払額の算定の協議を開始することを薦める。

結果: 双方が合意し、損害額の算定を開始した。

*金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した案件。

【生命・医療保険】

争点:申立人の妻の死亡保険金請求に対し、告知義務違反の有無。

事業者の主張:被保険者は告知欄に過去5年間で治療などの有無について、なし との虚偽の申告を行った。告知義務違反により免責となる。

申立人の主張:契約時に5年ほど前に癌による手術を行った事は募集人に伝えており虚偽の告知をした覚えはない。

紛争解決委員の考え方:事業者保険会社は被保険者が告知の重要性を認識し誤った記述をしないよう十分に説明する必要がある。一方契約者も過去の傷病については安易に考えずに告知して加入の可能性を含めて保険会社に確認する必要がある。この点から双方ともに過去の傷病の告知という重要な事項に関し注意に欠けていたと言える。

提示和解案:契約は無かったこととして、申立人は保険金の請求を取り下げ、保険会社は契約者から領収した保険料を全額返金する。

結果:提示和解案で双方が合意した。

*紛争解決委員としての論点整理を踏まえ金融機関に対し、一定の譲歩を求めた。

【生命・医療保険】

争点:医療保険の請求に関し、十分な説明の無いまま支払い遅延、支払い拒否、不十分な対応があった。

事業者の主張:一部支払い遅延はあったが、恒常的でも意図的でもない。約款上の重大事由による契約解除を検討する。

裁定委員会の考え方:裁定委員会を開催し当事者双方から意見聴取を行った結果、申立人の主張する事実が認められること、また、すでに事業者と申立人との信頼関係は失われており、申立人は今後の契約履行についても不安を払拭できない事を考慮し和解案を提示した。

提示和解案:事業者は遅延損害金、未払い保険金、解決一時金を支払う。保険契約の更新はしない。

結果:双方提示和解案を受け入れた。

*金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した案件。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由（主な事例も記載）

不受理	打ち切り
該当なし	該当なし

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

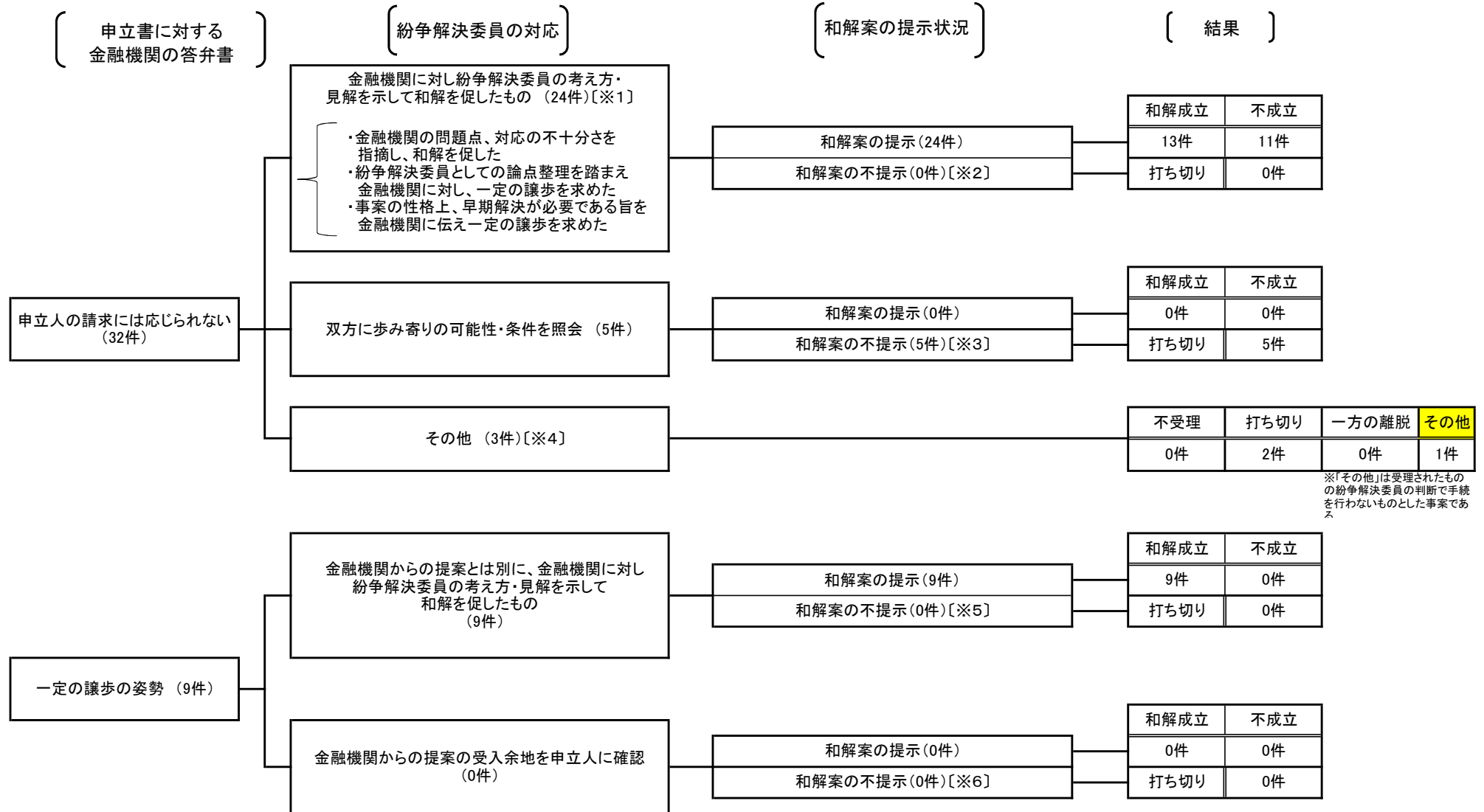
該当なし

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

・事例1 ⇒金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した
外国株式の売買取引に関する紛争(過当取引)

(事案の概要)

担当者より「投資信託から外国株式投資に変更してみないか」との提案を受け、日本株も含めて株式についての知識も経験もほとんどなかったが、勧められるままに頻回に外国株式取引を行ったところ損失を被ったとして、損害賠償を求めた事案。
(被申立人の主張)

①申立人は長年の投資信託の取引において、損益を経験しており、取引についてこまめにメモを取るなど、理解力及び判断力に問題はない。

②本件外国株式取引は、申立人が保有していた投資信託の運用状況が芳しくなかったことから市況が上向きであった外国株式の取引の提案を行い、申立人の意向により行われたものである。

(紛争解決委員の見解及び対応)

紛争解決委員は、双方より事情聴取し意見交換を行った結果、「本件取引を行うにあたり、外国株式取引に関して申立人が有する知識が十分であるか、申立人が被申立人担当者による説明を理解したうえで主体的な投資判断ができていたかという点に疑問が残り、全ての取引を申立人の自己責任に帰せしめるべきとはいえないものと考えられる。損害額の2割5分を被申立人が負担することが妥当である。」との和解案を示し、双方がこれを受諾し和解が成立した。

・事例2 ⇒金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した

FX取引の勧誘に関する紛争(適合性の原則)

(事案の概要)

担当者より突然電話勧誘があり投資信託を購入したところ、その3日後に別の担当者からFX取引の電話勧誘があり、強引に勧誘されてFX取引を始めた結果、投資資金の大半を失ったとして、損害賠償を求めた事案。

(被申立人の主張)

①「勧誘の要請確認書」に署名・捺印をもらった上で行った勧誘であり、仕組みやリスクについて十分に説明し、新規顧客審査(電話によるヒアリング)において再度理解を確認している。

②注文の都度確認をしたうえで受注し約定に至っており、申立人が自己の判断で取引を行ったものである。

(紛争解決委員の見解及び対応)

紛争解決委員は、双方より事情聴取し意見交換を行った結果、「申立人は被申立人からの情報提供による注文発注が殆どである点及び被申立人の営業員主導による取引においては申立人の取引経験からして問題があったのではないかと。また、たとえ申立人本人の意思により取引を行ったとしても、被申立人は申立人に対し取引の都度、詳細な情報や助言等を提供すること等の配慮が足りなかったのではないかと。」との見解を示し、請求金額の3割を被申立人が支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、和解が成立した。

事例3 ⇒金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促した

投資信託の説明義務に関する紛争(説明義務違反)

(事案の概要)

・担当者は不動産投資信託の勧誘に際し、リスクは地震くらいであるが、そのリスクも保険が掛かっているので大丈夫と述べて、本質的なリスクについて十分な説明を行っていないとして、損害賠償を求めた事案。

(被申立人の主張)

①目論見書等に基づき、商品の仕組み、リスクを十分に説明しており、適切な投資勧誘であったと認識している。

(紛争解決委員の見解及び対応)

紛争解決委員は、双方より事情聴取し意見交換を行った結果、「投資勧誘において申立人が差し入れた『申込確認書』から一定の説明をしていることが伺えるが、内在していたリスク説明がされたとは言い難い。」との見解を示し、損失額の2割を支払う旨の和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、和解が成立した。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

・事例

紛争解決委員は、双方より面談を繰り返して事情聴取を行い、必要に応じて通話録音や資料等を確認したりしながら、双方に歩み寄りの可能性・条件等を照会して、解決の糸口を探ったが、それらを行っても、金融機関側に落ち度が見当たらず、金融機関が主張を変更しないため、和解案を提示することなく、不調・打ち切りとなった。

- ①株式の勧誘に関する紛争(適合性の原則)1件
- ②投資信託の売買取引に関する紛争(無断売買)1件
- ③CFD取引の売買取引に関する紛争(断定的判断の提供)1件
- ④株式の売買取引に関する紛争(無断売買)1件
- ⑤投資信託の売買取引に関する紛争(売買執行ミス)1件

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由(主な事例も記載)

不受理	打ち切り
該当なし	・双方の主張の開きが大きい(2件) ・事例1 株式の勧誘に関する紛争(勧誘時の約束違反) (事案の概要) 平成26年の株式譲渡益課税の税率引き上げを控え、担当者から、節税を目的とするA株式の売却及び買戻しを勧誘され、全株を売却したが、その後、時間が経過したため、株価が高騰して買戻しができなくなったとして、買戻し費用の損害賠償を求めた事案。 (被申立人の主張) ①税率が変更になる前にA株式のクロス取引を提案したが、申立人はクロス取引ではなく、売買ともに個別注文により行うことを選択し、まず、申立人の注文によりA株式が全株売却された。 ②その後、担当者は申立人に毎日複数回A株式の株価推移を連絡したが、申立人よりA株式の買戻しの注文はなかった。 (紛争解決委員の見解及び対応) 紛争解決委員は、双方より事情聴取を行ったところ、申立人自身の判断で行った取引であると認められる事情も考慮のうえ、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地はなく、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みがないとして不調・打ち切りとした。 ・事例2 株式の売買取引に関する紛争(その他) (事案の概要) 株式信用取引において、追証の支払を再三催促され、やむを得ず支払ったが、自分の計算では信用維持率20%を上回っていたので、必要のない支払をしたとして、決済金の返還を求めた事案。 (被申立人の主張) 定められた取引ルールに基づき請求しており、不当利得はない。 (紛争解決委員の見解及び対応) 紛争解決委員は、双方の主張が大きく対立する中、申立人顧客が主張する信用維持率の計算を合理的とする根拠は認められず、和解が成立する見込みはないと判断し、不調・打ち切りとした。

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

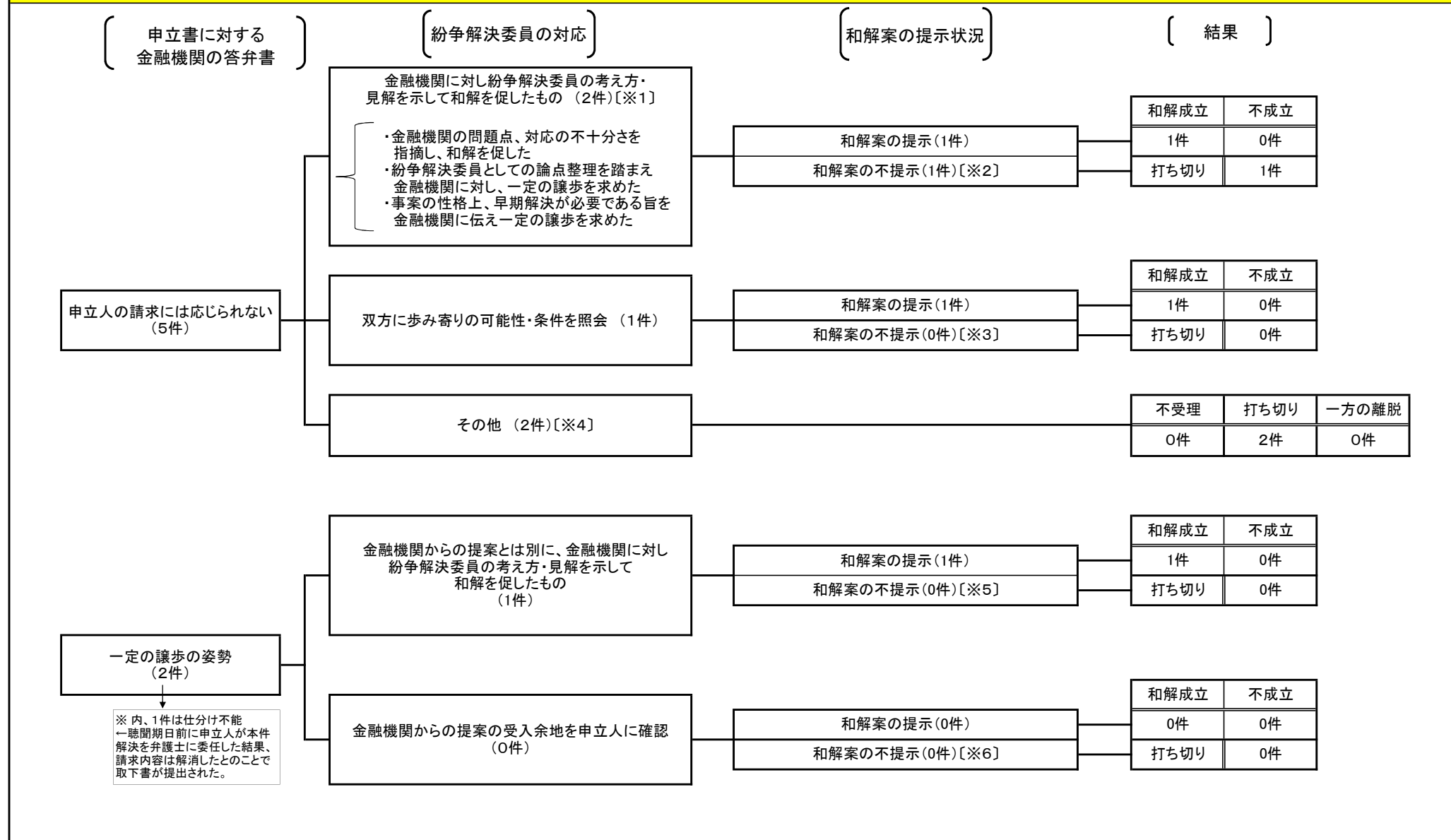
該当なし

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

【紛争解決手続の運営状況】

(平成27年度上半期終結分)



〔※1〕 金融機関に対し、紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促している事例

【類型】 金銭消費貸借 契約内容

【争点】 申立人は外出先においてクレジットカードを紛失し、第三者により数十万円が引き出された。相手方から規約による暗証番号の善管注意義務違反を根拠に請求され一旦支払いに応じたが、暗証番号の不適切な管理を怠った事実はなく、支払った金員の返還を求める。

【紛争解決委員の対応】 聴聞において双方に事実関係を確認の上、相手方に対して、請求根拠が法律でなく規約にあり、善管注意義務違反でないことを顧客に求めることが消費者契約法の趣旨から疑問がなくもない旨の論点整理を踏まえ、相手方に対し一定の譲歩を求め、双方に対して一部返還による和解が可能かを打診し、双方が受諾した。

〔※2〕 金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

【類型】 金銭消費貸借 契約内容

【争点】 申立人は担保物件売却までのつなぎ融資契約を相手方と締結したが、早期に売却が成立することとなり、完済を申し入れたが相手方は契約条項（早期完済制限）を根拠に拒否した。売却予定日に全額の支払い及び根抵当権設定の解除に応じることを求める。

【紛争解決委員の対応】 聴聞において双方に事実関係を確認の上、相手方に対して、契約条項として主張する完済可能日は理解するが、その日より前に早期完済を受けられない理由を利息制限法との関係も含め書面で提出するよう求めた結果、相手方から早期完済を受ける旨の申出がなされ、申立人も請求内容は解消したとの連絡が事務局へあった。その後、申立人へ取下書提出の連絡郵便を送付すると宛所尋ね当たらずで戻ってきた。電話も使用されていない状態であり申立人は連絡途絶となった。申立人の請求は本紛争解決手続により解消されたものの、和解案は不提示のまま規程による180日が経過したことで打ち切り終了。

〔※3〕 双方に歩み寄りの可能性・条件を照会したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※4〕 不受理、打ち切りとした理由（主な事例も記載）

不受理	打ち切り
該当なし	【類型】 金銭消費貸借 帳簿の開示 【争点】 申立人は、相手方に吸収合併されたX社に係る取引履歴の開示を求める（申立書に記載はないが過払金返還請求を前提とした請求であると口頭で述べた）。 【紛争解決委員の対応】 X社に係る過払金返還請求権は最高裁判例でX社の会社更生法以外での行使が出来ないため、紛争解決手続きで和解案提示ができないことを伝えるが、申立人はその判例はおかしいと批判し、本紛争解決手続きを撤回しないと主張。その後、申立人へ請求補正の予定等を照会するも応答がないまま規程による180日が経過したことにより打ち切り終了。 【類型】 金銭消費貸借 帳簿の開示 【争点】 申立人は、相手方との契約に係る取引履歴の開示を求める（申立書に記載はないが過払金返還請求を前提とした請求であると口頭で述べた）。 【紛争解決委員の対応】 紛争解決委員は、提出された取引履歴が利息制限法を超えない18%であることから、申立人に対して主張するところの18%以上の利息を払った裏づけを提出するよう促したが、申立人は裏づけの提出を行わないまま、新たに約款の文字の大きさが法律違反だ、手続をやめるつもりはない等と主張。紛争解決委員は請求の補充等の対応を申立人へ促したが対応しないまま規程による180日が経過したことにより打ち切り終了。

〔※5〕 紛争解決委員の考え、見解を示して和解を促したにも関わらず、和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし

〔※6〕 金融機関の提案の受入余地を申立人に確認したが和解案を提示することなく、紛争解決手続を終結した事例及び理由

該当なし
