

各指定紛争解決機関の提出資料【事案例】

〔各機関がそれぞれの公表資料等
をもとに整理したもの〕

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	6
●一般社団法人生命保険協会	9
●一般社団法人日本損害保険協会	12
●一般社団法人保険オンブズマン	15
●一般社団法人日本少額短期保険協会	16
●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	19
●日本貸金業協会	23

サラリーマン層や若年層の相談・苦情事例

1. デビットカードは預金残高の範囲内でのみ利用可能と思っていたところ、銀行から立替払い分を請求された。立替が発生する可能性があることは、申込時にきちんと説明すべきである。(苦情。若年層)
2. 自然災害で自宅が損壊した。罹災証明書も出ているが、災害救助法の適用地域ではない場合には、自然災害による債務整理に関するガイドラインに基づく住宅ローンの減免を受けられないのか。(相談。サラリーマン層、地方在住)
3. 育児休暇中のために収入が減り、住宅ローンの返済が苦しい。復職しても保育料が高額で家計が苦しくなるのは目に見えている。1～2年すれば夫が昇進できると思うので、それまでを乗り切る方法はないか。(相談。サラリーマン層・若年層)

サラリーマン層や若年層の紛争事例

1. 証券業務（窓販）・和解

申立受付年度：平成 30 年度

<事案の概要>

- ・説明不十分で解約・購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（30 歳台：サラリーマン層・若年層）

<顧客（Aさん）の主張>

- ・B銀行での乗換取引時に解約した本件投資信託①の元本割れ相当額の損失、及び当該乗換取引時に購入した投資信託②の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・私は、B銀行担当者から、B銀行で購入・保有していた本件投資信託①の含み損を取り戻すため、本件投資信託②に乗換えたほうが良いとの勧誘を受けたことから、保有していた本件投資信託①を解約し、本件投資信託②を購入するに至った。
- ・私は、本件投資信託①の購入以前に、リスク商品の購入経験はなく、投資に係る知識が乏しかった。
- ・私は、B銀行担当者から、本件投資信託①および②の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。
- ・B銀行担当者は、本件投資信託②への乗換え勧誘時に、本件投資信託①の損失が拡大する可能性がある、すぐに解約した方が良いなどと言って、私の不安感を煽っており、不適切な販売方法であった。

<業者（B銀行）の主張>

- ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件投資信託①の乗換え先として本件投資信託②を勧誘したところ、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書面により、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、本件投資信託①の販売に問題はないものの、本件投資信託②への乗換えを提案した際、Aさんの投資意向をより丁寧に把握すべきであったと考えている。
- ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件投資信託①の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っているが、本件投資信託②への乗換え勧誘時、保有していた投資信託①の損失額や今後の見通しについてより丁寧に説明すべきであったと考えている。

<あっせん委員会による手続の結果>

- ・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、AさんとB銀行から事情聴取（1回実施）を行った。
- ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに本件投資信託①の購入以前には投資経験がなかったこと等を踏まえると、本件投資信託②への乗換えを勧誘した際、Aさんが解約によって被る損失額や今後の見通しの説明が不十分であったこと、乗換前の本件投資信託①の含み損の金額等に鑑みると、本件投資信託②への乗換えを勧誘したことが妥当であっ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、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ため、和解契約書を締結した。

2. 証券業務（窓販）・打切り

申立受付年度：平成 30 年度

<事案の概要>

- ・説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（50 歳台：サラリーマン層）

<顧客（Aさん）の主張>

- ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・私は、以前からB銀行担当者に対して、ローリスク・ローリターンの商品を希望する旨を伝えていたので、B銀行担当者から勧誘を受けた本件商品はローリスク・ローリターンのものだと思い、勧められるがまま購入するに至ったが、実際はリスクの高い商品であった。
- ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品の購入経験がなく、投資に係る知識が乏しかった。
- ・私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容、元本割れリスク等について理解できるほどの十分な説明を受けておらず、多額の損失が発生する商品であることを理解していなかった。
- ・本件商品購入後、B銀行担当者から、本件商品に係るアフターフォローはほとんどなかった。

<業者（B銀行）の主張>

- ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を勧誘したところ、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書面により、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、元本割れ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。

<あっせん委員会による手続の結果>

- ・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、AさんとB銀行から事情聴取（1回実施）を行った。
- ・あっせん委員会は、B銀行に対して、リスクの高い本件商品を販売するにあたりAさんの意向確認が十分ではなかった可能性は否定できないこと、Aさんに対し具体的にリスクを実感できるほどの説明がし尽くされてい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、本件商品を解約し、損失を確定させたうえで、Aさんの当該損失の一部をB銀行が負担するというあっせん案を提示した。
- ・その結果、AさんとB銀行の双方があっせん案を受諾したが、その後、Aさんから、相場の動向によっては、今後、本件商品の損失が回復するかもしれないので、解約せずにこのまま本件商品を継続保有することとしたいとの申し出があったため、あっせん手続を打ち切った。

3. 貸出業務・和解

申立受付年度：平成 30 年度

<事案の概要>

- ・説明不十分で契約させられた住宅ローンにより適用されなくなった住宅借入金等特別控除額の支払い要求等
- ・顧客の属性：個人（30 歳台：サラリーマン層・若年層、地方在住）

<顧客（Aさん）の主張>

- ・他の金融機関から B 銀行に借換えた住宅ローンについて、適用されなくなった住宅借入金等特別控除額の支払い、または、本件ローンを妻 C とのペアローンに変更することを求める。
- ・私は、C との連帯債務で他の金融機関から住宅ローンを借りていたが、B 銀行の住宅ローンが金利等の条件面で魅力的だったことから、借り換えることにした。
- ・本件ローン契約締結後、本件ローンが私の単独債務となっていることが判明し、C が住宅借入金等特別控除の適用が受けられなくなってしまった。
- ・本件ローンの契約に至る過程において、B 銀行担当者から、C が住宅借入金等特別控除を受けるためにはペアローンで借入れする必要がある旨の説明は一切受けていない。

<業者（B銀行）の主張>

- ・当行担当者は、A さんから借換えの相談を受け、本件ローンの条件面、商品説明等を行ったところ、A さんが本件ローンに興味を示し申込みに至った。
- ・当行担当者は、本件ローンには連帯債務の取扱いがないこと、借換前と同じように住宅借入金等特別控除の適用を受けるには、A さんと C さんのペアローンでの借入をする必要があることについて説明をしており、その上で A さんは自身の判断で単独で本件ローンを申し込んでいる。

<あっせん委員会による手続の結果>

- ・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、A さんと B 銀行から事情聴取（TV 会議を併用し、A さん住所の近隣施設で 1 回実施）を行った。
- ・あっせん委員会は、B 銀行に対して、ペアローンの説明がなされたかどうかについては双方の主張に隔たりが大きい、借換前のローンにおいて住宅借入金等特別控除が適用される C さんとの連帯債務を選択していた A さんが、本件ローンの形態（単独債務）を自ら選択するとは考えにくいこと、ペアローンについてどのような説明をしたかがわかる記録もないこと等に照らすと、説明が十分であったか疑問が残ることを指摘した。
- ・その上で、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ため、和解契約書を締結した。

サラリーマン層の事例① (53歳)

事案番号	22年度第4号
申立て概要	実績配当型金銭信託の目論見書が手元になかったため申込みが出来なかった。申込み締切日以降金利が下がったため、下がる前の本来適用されるべき配当率への書換の手続き
申立人の属性	個人（女性）
申立人（Aさん）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年10月6日、信託銀行の不備・不手際の理由により目論見書が届かなかったため、実績配当型金銭信託の申込み手続きが出来ずに、翌週から金利が下がることがわかっていながら申し込めなかったため、信託銀行は下がる前の金利で更新の手続きをせよ。
相手方信託銀行等（B社）の見解	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年10月6日の時点で実績配当型金銭信託の申込み手続きができなかったことについては、最新版の目論見書等を手元に持ったうえで、申込み手続きをすることをしなかった申立人の責に帰するものと考えられる。従って、申立人の主張には理由がない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年2月23日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成23年3月17日のあっせん委員会において申立人AさんとB社から事情聴取を行った。 申立人Aさんからは当初主張を取り下げ、B社との取引解消に伴う資金移動の際の振り込み手数料を免除すること、応対における不適切な発言や配慮不足等に対する謝罪の要望事項があり、B社は4月5日、申立人Aさんに上記要望に対する受入れ回答をし、申立人Aさんは了解した。 5月16日、あっせん委員会は、あっせんを行うのに適当ではない事実が認められたとして、あっせんの手続を打ち切った。

サラリーマン層の事例②（50歳代前半）

事案番号	23年度第1号
申立て概要	金銭信託以外の金銭の信託（指定運用）の解約申入れ日以降の信託報酬の支払いの拒絶
申立人の属性	個人（男性・代理人）
申立人（Aさん）の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年に金銭信託以外の金銭の信託を締結し、投資運用方針について、円建ヘッジファンドの指定をし、2本のヘッジファンドが運用された。 平成20年に2本のヘッジファンドの解約の申込みをしたが、リーマンショックの影響で解約が進まなかった。 平成23年6月に、1本のヘッジファンド残額の一部を月末に、残りの大部分を12月末までに解約する約束を相手方信託銀行とする。 平成23年6月末に解約の約束が実行されなかったため、以後の信託報酬の支払いを拒絶する。
相手方信託銀行等（B社）の見解	<ul style="list-style-type: none"> 申立人が主張する信託契約の解約はされておらず、上記の期間において申立人を委託者兼受益者とする受託者として信託財産の管理を行っていたので、信託契約に基づき信託報酬を受領することが出来ると考えられる。 従って、申立人の要求には応じられない。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成24年2月22日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成24年2月29日のあっせん委員会において申立人AさんとB社から事情聴取を行った。 同日、あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、申立人と信託銀行間にて信託有価証券の管理および処分を目的とする処分有価証券信託契約を締結し、信託銀行がこの契約に従って実務上可能な限り早期に処分する等のあっせん案を提示し、当事者双方が受諾し、和解契約書が締結された。

地方在住層の事例①（電話会議によりあっせん委員会を開催）

事案番号	27年度第1号
申立て概要	財形年金信託の支払予定額と実際の支払額の差額の補てん要求等
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>相手方が当初支払予定額として通知した金額と実際に支払われた金額の差額の半額の支払を要求する。</p> <p>相手方が支払を拒否するのであれば、このような事態が生じた理由の説明を求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>年金支払予定額はあくまで予定配当率に基づいて算出したものであり、仮に実際の配当率が予定配当率を下回り、年金支払予定額に不足した場合には、当初予定した年金支払予定期間が短縮され、年金の支払が終了することがある旨等は連絡している。</p> <p>実際の配当率と乖離した理由についてまで相手方が説明する義務を負っているものではない。</p> <p>実際の年金支払総額が、当初の年金支払予定総額を下回る可能性があることは、財形の規定、連絡文書からも明らかであり、相手方はその差額を補償すべき義務を負うものではない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【平成28年1月18日申立受理→平成28年5月16日あっせん打ち切り】</p> <p>所要期間3か月30日</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年1月18日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理された。 平成28年2月5日のあっせん委員会において申出人と相手方から事情聴取を行った結果、相手方の説明内容に専門的な部分が含まれているので素人目に見ても分かるような説明をいただくこととなり、再度、あっせん委員会を開催することとなった。 3月8日のあっせん委員会では、3月1日付で相手方が作成した書面に基づき、財形年金信託の運用および年金の支払について説明を行ったが、申出人より、財形年金信託の予定配当率の計算根拠、年金支払原資等について書面での提出依頼があり、再度、書面により回答することとなった。 3月22日付で相手方より上記書面の提出があったことから、申出人に送付したところ、4月7日付で相手方の回答に対して再度意見書が提出されたが、5月12日付で相手方より、当該意見書に対しては既に主張済みであり、これ以上の対応はいたしかねるとの回答があった。 相手方に再度説明を求めてもこれ以上の詳細な回答が期待できず、申出人からの金銭請求には相手方が応じる意思がなく、かつ財形年金信託は信託財産の運用による年金支払総額の変動が前提となっている商品であり、相手方が年金支払総額について断定的な判断を提供したとまではいえないことから、「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程」第32条1項3号に定める「当事者双方の主張に隔たりが大きい等、あっせんの成立の見込みがないと判断した場合」に該当すると判断し、5月16日付で当該あっせんを打ち切った。

【苦情事案】

○事例1：44歳女性、新契約関係

2年位前に加入した外貨建て個人年金について、価格変動リスクがあることを最近知った。加入時に、そのような話は聞いておらず、意向確認書に該当欄は空白になっている。契約の取消しと保険料の返金を求める。

○事例2：43歳男性、保険金・給付金関係

肘と肋骨を骨折して入院し、手術を受けたので、給付金を請求したが、手術給付金は支払われたが、入院給付金は一部しか認めて貰えない。主治医も入院の必要があったと認めており、診断書にも記載されているので、納得出来ない。

【紛争事案1】新契約無効請求（サラリーマン、30代、地方在住）

・平成29年2月27日 和解成立

<事案の概要>

募集代理店の説明が不十分であったことを理由に、契約日に遡及して保険料を減額し、差額分を返金したうえで保障を継続すること、または契約を無効とし、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成27年9月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約日に遡及して保険料を減額し、既払込保険料と一部解約に伴う解約返戻金の差額分を返金したうえで保障を継続してほしい（請求1）。または、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい（請求2）。

(1)募集人に対し、月々の保険料を調整（保険料を途中変更）できるか質問したところ、募集人は、「増額はできないが、減額はできる」と説明したが、保険料の減額は保険の一部解約となり、減額部分が返金されないことの説明がなかった。

(2)保険料を減額すると、遡及して保険料が減額され、減額部分が返金されると誤解した。

<保険会社の主張>

募集人は、減額部分は解約したものとして取り扱われ、減額した場合に契約者に返される金額は既払込保険料よりも少なくなることを説明しているため、申立人の請求1および請求2に応じることはできない。

<裁定の概要>**1. 裁定手続**

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、募集人の対応に不適切な点があったかどうかなど、契約申込み当時の状況を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が説明を怠ったとは認められず、また、一般的に、保険料の減額時に減額部分の保険料が戻らなければ、契約には加入しなかったとは認められないため、申立人の請求1および請求2はいずれも認められないものの、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第34条1項にもとづき、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

(1)申立人が保険料の減額について複数回確認していたことからすると、将来、保険料を減額することがありうることは、募集人も理解できたにもかかわらず、減額時のリスクについての募集人の説明内容は、必ずしも分かり易いものであったとはいえ、申立人も誤解していたことからすると、十分に理解できる説明がなされていたのか疑問が残る。

(2)本契約加入時に、申立人は他社の保険に加入しており、本契約加入と同時に、配偶者のための医療保険とがん保険にも加入したが、募集人は、本契約の月払保険料は比較的高いと感じていたことからすれば、申立人がそのままの金額の支払いを継続できるかについて、もう少し慎重に対応すべきであったといえる。

〔紛争事案2〕 契約無効請求（主婦（パート）、30代、地方在住）

・平成31年3月7日 和解成立

<事案の概要>

受け取る金額が支払った保険料を下回ることはないなどと誤信して契約したことを理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成28年4月に契約した個人年金保険（保険料払込期間7年）について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約時、募集人からメリットしか説明されず、中途解約した場合に元本割れする可能性があるというデメリットについての説明は一切なかったため、常に受け取る金額が保険料を下回ることはないと誤信して契約した。
- (2) 年払保険料を3回程度しか支払うことはできない旨を募集人に伝えていたが、損はしないと言われ、その言葉を信じて契約した。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、申立人に対して、設計書等を用いて、保障の内容・年金額・累計保険料額等について説明し、加入後一定の期間を経過しなければ元本割れすることも説明している。
- (2) 募集人は、申立人に注意喚起情報を交付する際にも、解約返戻金の推移表を示して、その内容を説明している。
- (3) 申立人が募集人に、年払保険料を3回程度しか支払えないと伝えていたという事実はない。募集人が申立人に、保険料の総額を説明したところ、申立人は頑張って支払うと答えた。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が受け取る金額が支払った保険料を下回ることはないと誤信して契約したとは認められないが、以下等の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人の募集行為は、一般的な基準に照らして必要とされる説明をしていなかったとまでは言えず不適切なものではないが、学資や住宅資金のために貯金をしたいという申立人のニーズと本契約が合致していたかという点には疑問がある。
- (2) 契約者の知識が十分でないことが明らかな場合には、通常よりも丁寧に、契約の内容やデメリット等を説明し、十分な理解を得たうえで契約する必要がある。

【苦情事案】

事案①（30歳代：男性）居住地：広島県

<事案概要>

申出人の配偶者が運転する自動車が信号待ちをしていた自動車に追突した。申出人は、代理店に事故報告し、保険での対応を求めたが、事故発生時の申出人の配偶者の年齢が「運転者年齢条件特約（35歳以上担保）」に該当しないため、保険での対応は出来ないと言われた。自動車保険の継続契約締結時に代理店から「運転者年齢条件特約（35歳以上担保）」に関する保険金の支払条件等の説明がなかったにもかかわらず、保険での対応は出来ないとの保険会社の主張には納得できないので、保険での対応を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、自動車保険の継続契約締結時に、代理店が「運転者年齢条件特約（35歳以上担保）」の付帯にあたって、同特約の保険金の支払い条件の説明と申出人の配偶者の年齢を確認しなかったことが苦情申出の原因であることが判明した。

申出人と面談の上、運転者年齢条件を「26歳以上担保」に変更するとともに、本件事故に関し保険金を支払うことを申出人に伝えたと、申出人の了解を得た。

事案②（40歳代：男性）居住地：山梨県

<事案概要>

父親所有の自宅建物と自動車が豪雪により、屋根自体の崩壊と落雪損害を受けた。

代理店を通じて保険会社へ事故報告を行ったが、その後連絡が来ないため心配になり、改めて当方から連絡したところ、「代理店からの報告が遅延したため、申出人への連絡が遅延した」と言われた。

事故報告から10日近く経過して初めて保険会社と連絡がついたことに不満である。損壊建物の撤去・保全、事故車両の入庫、車両代車特約の使用等、事故後の対応について、迅速な事故解決に向けた適切なアドバイスがほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人が代理店に事故報告をした際、代理店は火災保険事故（屋根の崩壊）のみ保険会社に事故報告をしており、自動車保険事故については、詳細な情報を入力した後に、事故報告を行おうとしていたことが判明した。

申出人は代理店から事故報告後、「保険会社の担当者から連絡が行く」旨を聞いていたにもかかわらずすぐに保険会社から連絡が来なかったことから、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、対応遅滞を謝罪の上、今後速やかに事故対応を行う旨申し入れたところ、申出人の了解を得たので、その後必要な手続を行った上で保険金支払を完了した。

【紛争事案】

事案①（20歳代：女性）居住地：三重県

＜事案概要＞

申立人は、追突事故を起こし自身が負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は治療期間の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①クレープ状態での加害追突事故で自車両の損傷は目立たない薄いキズであるため衝撃は比較的軽微と考えられること、②強い症状であれば事故から時間を経ずに現れるところ、申立人が受診したのは事故から相当日数経過後であり、事故時の症状は強いものではなかったと考えられること、③顧問医相談の結果、レントゲンでは異常は認められないことから、治療期間認定は事故の翌月末までで充分である旨主張した。

これに対して申立人は、①事故翌日から吐き気があったが緊張からと思い様子を見たが収まらず受診したものであること、②事故後から体がいつもと違う様子が辛いこともあったが、仕事が忙しい時期で休めず働いていたこと、③病院から「もう1か月治療した方がよい」と診断され、事故の翌々月も治療を受けたことから、過剰治療を訴えている訳ではなく医師が診断した期間の治療を認めるべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、事故日から2か月間を事故と因果関係のある治療期間として計算した金額を内容とする和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

事案②（30歳代：男性）居住地：千葉県

<事案概要>

申立人は、エスカレーターが急停止したことで受傷したため、勤務先共済組合団体保険の被保険者として傷害保険契約および所得補償保険契約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調（見込みなし）

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険始期日以前に勤務先を退職していること、②補償対象となる被保険者は勤務先共済組合の組合員に限られ、福利厚生観点から退職者は対象外であること、③申立人は保険事故発生時点で被保険者の地位を喪失していること、④被保険者の範囲はパンフレットに記載されていること、⑤申立人は加入申込直後かつ保険始期前に退職したことで保険料を負担する義務自体も発生していないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①組合員資格は申込みの要件であり契約は成立していること、②組合員資格喪失時の約款上の失効規定はないこと、③保険料払込みを申し出たが、保険会社は払込方法を給与控除に限定しこれを拒んだこと、④保険会社から解除の意思表示はなかったこと、⑤申込後の被保険者退職は想定されるものの規定がない場合は一般法によって処理されるべきであること等を主張し反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件の補償対象となる被保険者資格は福利厚生の趣旨から契約者である勤務先共済組合が決定していること、②被保険者になり得るのは勤務先共済組合の組合員本人であること、③申立人は契約加入申込後、保険期間開始日以前に勤務先を退職し、保険期間開始日には勤務先共済組合の組合員ではなかったこと、④事故時に申立人は本件契約の被保険者でないことを確認した。

このため申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争手続によって和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

注) いずれの事案も年齢、居住地は苦情解決手続、紛争解決手続利用時時点のもの

2019 年上半期に受付けた高齢者以外の若年層やサラリーマン層の苦情事例

(苦情事例)

- ・申立人は、信号待ちをしていたところ、後方より追突され、頸椎捻挫となる傷害を負った。
4 か月が経過したころ、保険会社の担当者から電話があり、治療費の支払は当月末で打ち切り、症状固定としたいとの申し出を受けた。しかし、現在も手に痺れが残存しており、主治医も継続治療が必要であるとの見解である。担当者は顧問医の見解が症状固定だと主張しているが、主治医に確認もせず、保険会社の顧問医の見解のみで症状固定とすることには納得ができないとして申立。
- ・申立人は、信号待ちで停止中後方から追突された。歯牙の破折を始め、身体の各所に痛みがあり通院を継続していた。保険会社へ後遺障害保険金の支払いについて確認したところ、一律に180日を超えているので支払えないと言われた。しかし、入院保険金等は180日以内に請求を行っているし、歯牙など事故の時点で破折している。しかもその他に臭覚や嗅覚、味覚、脊髄損傷等後遺障害が発生する可能性があるものが多々控えている。これを一律に180日を超えていることを理由に支払わないということには到底納得できないとして申立。

2019 年上半期に終了した高齢者以外の若年層やサラリーマン層の紛争事例

(紛争事例)

- ・申立人は、海外渡航中に親が死亡した為急遽帰国するに当たって出費した費用の支払 および滞在ホテルでポーチ等が盗難されたことによる損害品（盗難保険）の支払を求めて申立。
調停委員会は審議の結果、事業者が申立人に対して和解金を支払うことの和解案を提示。調停委員会より提示された内容とおり両当事者より「和解案受諾書」が提出され、本件は和解成立となった。
- ・申立人は、運転中、前方左側より飛び出してきた動物を避けようと右に転舵したことから、道路右脇に停車中の第三者の車両に衝突し、同時に当該第三者の車両が押し出され、直前の店舗及び自動販売機が損傷を被ったとして、事業者に対し、車両保険及び対物賠償責任保険の適用を求めて保険金請求を行った。事業者は「保険事故発生の実態について十分な立証がなされていないことから保険金請求には応じられない」と回答。
申立人は、本件では事故証明もなされており、保険事故の発生に間違いはないと主張して、本件申立て。
調停委員会は、事業者側に和解の意向はなく、保険事故の発生について争うということであるので、本件は合意成立の見込みがないとの結論により、両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

【若年層、サラリーマン層からの苦情・紛争】

ペット保険にかかる保険金支払拒否についての事例（サラリーマン層 50 代／苦情／東京在住）

（申出内容）

申出人は、8月にエアコンを切り、窓を開け扇風機をつけた状態でペットを部屋に残し外出した。帰宅するとペットは元気がなかったので翌日動物病院にて受診し点滴をうけ、その後ステロイド注射等を受けるなどで通院し、さらに他の小動物医療センターに入院したが死亡した。保険金請求をするとペットが罹病した原因は申出人の故意・重過失にあたるため保険金支払いの対象にならないと言われた。この判断に納得いかず、苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に上記苦情を伝え、現状を確認して、適切な対応をとるよう要請した。業者は、再度動物病院からカルテを取寄せるとともに、申出人の8月当時のペットへの対応状況を確認した。これらの対応が故意・重過失までは問えないと判断し、保険金を支払う旨と当初の対応を謝罪する文書を送り申出人の理解を得たので収束となった。

家財保険金支払拒否についての事例（若年層 30 代／苦情／埼玉県在住）

（申出内容）

申出人はアパート居室内で盗難に遭い、時計及び現金が盗まれたとして、所轄警察署に届けるとともに業者にも連絡した。調査会社による調査の後、業者側弁護士より「第三者の侵入や物色の形跡がない、被害品についての所在の裏付けもない」として、保険金支払対象外である旨の文書が届いた。業者の対応、判断に納得がいかないとして、苦情申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に上記苦情を伝え、業者に現状を確認し、適切に対応するよう要請した。後日申出人より、「所轄警察署員が事情聴取した人物が一部分本件盗難事件に係る犯行を認めている」と協会に情報提供があった。申出人が業者にその旨連絡すると、調査会社が再度調査を行い、本件に係る盗難事件があったと認識でき保険金が支払われることとなった。

費用保険にかかる支払拒否の事例（サラリーマン層 20 代／紛争／愛知県在住）

（終了事由）

裁定手続終了

（申立内容）

申立人は、名誉棄損に基づく損害賠償請求を検討準備しているため、業者に対して法律相談料保険金または弁護士費用保険金を請求した。しかし、業者が、本件は保険金支払いの対象にならないとして支払を拒否したため、本申立に及んだ。

（業者の回答）

・名誉棄損に基づく慰謝料請求については、「被保険者が弁護士等委任契約を締結し法的解決を図ったとしても、勝訴の見込みがない場合」(普通保険約款第7条(4))に該当するため、保険金を支払う対象から除外されている。

・申立人には金銭的な損害が発生していない。

よって、保険金支払対象外である。

(結果)

名誉棄損が成立して、これに基づく慰謝料請求権などが発生するためには、「公然と事実を摘示すること」が必要であり、さらにそうした言動が被害者の社会的評価を下げるものでなければならない。

・名誉棄損を行ったとされている加害者との間でのメールでのやりとりの中の文言が名誉棄損に当たると主張されているのであるから、これは「公然」という要件を欠いている。

・加害者が申立人に関するどのような事実を示して名誉を棄損したというのか、申立人の主張はあいまいなままである。

以上から、少なくとも現時点での申立人の訴えを前提とする限り、名誉棄損の成立を認める事はおおよそ不可能と言わざるを得ない。以上から本申立を認めることが出来ないとして、裁定手続を終了した。

ペット保険にかかる保険金返還の事例 (若年層 20代 / 紛争 / 青森県在住)

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は、業者から既に支払われた保険金のうち、本来支払いの対象にならないサプリメント代金が含まれていたという理由で、業者から一部の保険金の返還を求められた。過誤払いをしたのはもっぱら業者の責任であるから返還請求は不当であるとして、申立に及んだ。

(業者の回答)

普通保険約款第6条において、サプリメントは補償対象外とされているにも拘らず保険金を支払ったのは、申立人から提出された動物病院の診療金明細書に「サプリメント」等と明記されておらず、内服薬と記載されていたからである。保険金の支払に関しては他の契約者との公平性の観点から、過誤払いが明らかな場合には、いわゆる不当利得として保険金受領者に対して返還請求せざるを得ない。

(結果)

普通保険約款に照らして、申立人に不当利得が成立していることがある一方、業者の落ち度は甚だ大きいと言わざるを得ない。本件では保険金請求された費用項目が補償対象に該当するか否かの最も基本的な判断にミスがあったこと、そのミスをあらかじめ防止する措置を講ずることは決して難しいものではなかったこと、そうしたミスが長期にわた

り多数回繰り返されていたこと、という事情に鑑みれば、業者の過失は極めて大きく、したがって過誤払いによる損失は全て業者が負うべきものとするのが妥当である。以上を踏まえ、当委員会では当事者双方に和解案を提示した。

【紛争解決①：和解事案】

申立ての概要	投資経験がほとんどない申立人に対して詳しい説明を行わず、外貨建債券を勧めて、購入させた。結果、多額の損害を被った。
申立人の属性	女性 40歳代前半【比較的若い層】 職業：パートタイム労働者 住居地：東京都
商品	普通社債（外貨建債券）
申立人の主張	被申立人担当者は、投資経験がほとんどない申立人に対して、詳しい説明を行わずに申立人の意向を無視して外貨建債券を勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金 1,168 万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者が申立人に対して本件債券を提案した際、申立人の意向を確認の上で契約を締結している。しかしながら、申立人にとって外貨建債券の取引は初めてであったことを考慮すれば、為替リスクについて詳細な説明がなされていたとまでは言えない可能性がある。よって、あっせんの場で申立人の自己責任の原則を考慮した上で話し合いに応じたい。
あっせんの結果	<p>紛争解決委員は、『被申立人担当者の勧誘、説明に関し、明らかに違法と評価できる事実は認められないものの、本件債券について外貨ベースでは額面どおり償還される旨の説明はあるが、円貨ベースでは為替リスクがあり、円貨での元本が保証されないことについての説明がややわかりにくい面があったと考えられる。よって、本件紛争を早期に解決させることも含め、被申立人が申立人に対して一定額の和解金を支払うことで和解すべき事案であると考え。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。</p> <p>被申立人が 350 万円を申立人に支払うことで双方が合意し、和解が成立した。</p>

【紛争解決②：不調打切り事案】

申立ての概要	被申立人のシステム異常により、店頭 FX 取引のロスカット処理の遅延が生じ、不利な価格でロスカットされたため、予想外の損失を被った。
申立人の属性	男性 30 歳代後半【比較的若い層】 職業：会社役員 住居地：大阪府
商品	店頭外国為替証拠金取引（店頭 FX）
申立人の主張	店頭外国為替証拠金取引（店頭 FX）、被申立人のシステム異常によりロスカット処理の遅延が生じ、本来の価格より不利な価格でロスカットされ、予想外の損失を被った。よって、正規のロスカット値による損失と実際のロスカット値による損失の差額である 154 万円の賠償を求める。
被申立人の主張	本件ロスカットを実施した日において、多くの顧客から大量の注文を受けたため、約定処理が遅延したのは事実だが、被申立人のシステムに障害（異常）が発生したわけではない。相場急変時には顧客に不利なレートで約定されることがある旨を約款に記載している。申立人の請求には応じられない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、『被申立人が申立人に対して交付している説明書には、ロスカット注文等が殺到した場合には約定処理に時間を要する場合があると記載されていることから、本件において約定処理に時間を要したことは許容されるものであり、被申立人に過失があったと判断することは困難である。』との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し不調打切りとなった。

【紛争解決③：和解事案】

申立ての概要	被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して詳しい説明を行わないまま「くりっく 365」の取引を勧め、売買を繰り返させて多額の損失を被らせた。
申立人の属性	女性 40 歳代後半【比較的若い層】 職業：自営業 住居地：神奈川県
商品	取引所外国為替証拠金取引（くりっく 365）
申立人の主張	被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま取引所外国為替証拠金取引（くりっく 365）を勧め、申立人の意向を無視して担当者主導で売買を繰り返させ、評価損が拡大する都度、追証の差し入れを迫り、その結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を含む重大な法令違反であり、発生した損失 800 万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者が申立人に対して、取引所外国為替証拠金取引（くりっく 365）を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、同担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上で F X 口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、発生した損失は申立人に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることは出来ない。
あっせんの結果	<p>紛争解決委員は、『事情聴取した限りでは、申立人は商品内容やリスクについて一定の理解はあると推認されるものの、投資経験がない中で、証拠金取引を取引させるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、申立人は被申立人担当者に全幅の信頼を置いて取引を行っており、被申立人に支払った手数料分も含め、800 万円の損失が発生した状態になっている。申立人の自己責任の面は認めないものの、被申立人が適合性の原則に違反しているおそれや説明責任を果たしているとは言い難いことに鑑み、双方が歩み寄って、被申立人が、申立人の支払った手数料の約 50% に相当する金額を負担し、和解することが妥当と考える。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。</p> <p>被申立人が 235 万円を申立人に支払うことで双方が合意し、和解が成立した。</p>

【紛争解決④：和解事案】

申立ての概要	申立人は、外国為替証拠金取引（くりっく 365）の売りポジション（売建て）を解消するため、被申立人担当者に買戻しを依頼したところ、被申立人担当者は「まだ下がる。そのままです。」と強く言って買戻しの手続きを行わなかった。その結果、多額の損失を被った。
申立人の属性	男性 50歳代前半【サラリーマン層】 職業：会社役員 住居地：石川県
商品	取引所外国為替証拠金取引（くりっく 365）
申立人の主張	申立人は、被申立人担当者から取引所外国為替証拠金取引（くりっく 365）の売建てを勧められ、約定した。その後、当該売建て（売りポジション）を解消するため、買戻しを依頼したところ、同担当者は「まだ下がるので、そのままにしておくように。」と強い口調で言い、買戻しの手続きを行わなかった。その結果発生した損失290万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、申立人に対して為替相場の見通しや経済状況等に関する情報提供などは行っているが、取引の最終判断は申立人が行っており、被申立人が申立人の意向に反した発注や受注拒否をすることはない。本件取引に関し、申立人はインターネットによる発注方法を理解しており、買戻し決済を行うと判断すれば同担当者の意見にかかわらず、発注が可能であった。申立人の判断に基づく結果であり、申立人の請求に応じることはできない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、『本件取引において、申立人の投資金額は投資可能額を大きく上回っていたことなどから、被申立人担当者が申立人の属性や資産状況を把握した上で投資勧誘を行っていたかは疑わしい。一方、申立人は自らインターネットで発注できることを理解しており、買戻しを行うことも可能であったと思われる。これらの諸事情を総合的に勘案し、被申立人が申立人に一定額を支払うことで、双方互譲により和解することが妥当と考える。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。 被申立人が36万円を申立人に支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

【苦情】	
事案の概要	貸金の相談・苦情において非常に多い。貸金業者が相談者の主張をよく聞きとらず、制度や契約内容などを一方的に主張する場合に起きやすい。相談者の言い分を丁寧に聞き取る初期対応を行えば問題とならない。
類 型	事務処理
申立内容	<p>【書面申立書による申立（妻外国人のため夫が代理として申立て）】</p> <p>妻が、ネットにてA社（以下相手方）に融資の申込みをした。妻は日本語で一般的な会話は可能ですが読み書きは難しく、私が説明しながら申込みをした。融資可能との返事で身分証明書（運転免許証）を添付し正式に申込みをした。</p> <p>翌朝、相手方から早口で電話があったが、内容が理解出来なかったので夫に代わると話しているにも関わらず、隣にいた私に聞こえるような大きな声で妻の話を遮り取り付く島もなく一方的に、契約は出来ないことを話され電話を切られた。もう少し、思いやりのある対応は出来ないのかと思うと、相手方の一方的な対応に、憤りを感じており協会から指導して頂きたい。</p> <p>（申込者＝妻とは電話にて申立ての意思や相手方への個人情報提供、ご主人と折衝等の了承済み）</p>
処理結果	<p>申立内容を確認したところ、相手方担当者が申込者への確認の電話を行なって、最終的にはキャンセルの意思を確認し電話を切っている。この電話が通常の日本人への確認であれば、口調も普通の速さで説明等も理解できたと思う。申込み者も途中ご主人に代わってもよいかどうか訊ねており、担当者からは本人でなければ確認はできない旨説明しているが、ご理解いただけなかったものと思われる。申込み内容を見れば外国人の申込みと判り、平易な言葉に言い換えるとか、もっとゆっくりと理解戴けたかどうか確認しながら対応するなどの配慮が不足していた。</p> <p>⇒協会より、初期対応について、今以上に丁寧、慎重な対応を要請し了承。</p>
申立人より	確認内容を伝えたところ「相手方へ伝えて戴きありがとうございました。いろいろお世話になりました。」と対応終了を了承。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

【苦情】	
事案の概要	海外でのクレジットカード不正使用の事案であるが、申出人の申し出内容が、事実確認の段階で主張内容が変わってしまった。事実を踏まえた、協会及び相手方の丁寧な説明により、相談者が納得された事案である。
類 型	クレジットカード不正使用
申立内容	<p>海外旅行の帰国日に、空港の公衆電話から電話をしようと思いスーツケースを広げB社（以下相手方）のカードを出して、暗証番号登録し通話しようとしたが、よく電話の使い方がよく判らなかつたので通じなかつた。数枚の他カードも同様に試みたが使えずにしまった。翌日の夜遅く帰国したところ、相手方からの着信があつたのに気付いたが、日本に着いた時間が夜遅かつたため、翌日、相手方に電話をしたところ、相手方担当者より「キャッシングした本人ですか。」と聞かれたので「私はキャッシングしていない。」と伝えたところ「調査します。」と言われた。</p> <p>翌日、相手方担当者から調査結果の電話があり「海外で、4回合計〇万円のキャッシングが利用されている。5回目に限度額オーバーでシステムロックされたので確認の連絡をした。暗証番号取引のため返済責任がある。」と説明を受け、その時初めて相手方のカードがないことに気づいた。自分が帰国の途についてからの利用で、相手方の「返済責任がある」との対応に納得がいかない。協会より確認して欲しい。</p>
処理結果	<p>申立内容を相手方に確認したところ、電話の日時に若干相違はあるが、概ね、協会へ申立てされた内容の通りである。当社としては、あくまでも暗証番号取引なので、申立人へ請求すると伝えしている。一般的な当社の対応は、明らかに詐欺と判明した場合は、保険の対象ではないが、状況により補償を検討している。本件についてはそもそも詐欺の対象では無いので、請求する事を伝えている。ただ、海外キャッシングの手数料については免除をするが、キャッシングの補償については、現地から伝票などを収集し調査したうえで、最終判断をすることを考えている。申立人にその旨をお伝えいただきたい。</p> <p>申立人に、相手方の回答を伝えたところ、「相手方の説明を受けて、対応して戴くことに納得しました。」と了承。相手方の説明に納得いかない場合は、ADRの制度があること説明し苦情対応は終了を承諾。</p>
申立人より	相手方より再度説明を受けて、私の落ち度も大きい事もわかり、暗証番号管理に対する責任もあることを理解しました。今後について、相手方が私の相談にも対応していただくとのことなので、話し合いで解決する事としADRの申立てはしません。大変お世話になりました。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。