

個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル

－高齢者を中心に相談が倍増－

2002年10月に個人年金保険の銀行窓口販売^{*1}が開始されて以降、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には1,398件の相談が寄せられている。

国民生活センターでは2005年7月に、生命保険協会および全国銀行協会に対して同トラブルの防止を要望したが^{*2}、2008年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は477件であり、前年度（205件）の2倍以上となっている。

消費者からの相談内容を見ると、銀行窓口で保険商品を販売している者（以下、販売員）が「預金や国債より利率が高い、投資信託より安全」などのセールストークで個人年金保険を勧めるものの、消費者が本当に個人年金保険を希望しているかの確認や、リスク説明などは依然として不十分であることがうかがえる。その他、最近では、断っている消費者への執拗な勧誘やクーリング・オフ妨害など、新たな問題も見られる。

そこで当センターは、個人年金保険の銀行窓口販売における問題点をまとめ、消費者に注意を呼びかけるとともに、生命保険協会および全国銀行協会に対して、トラブルの未然防止・拡大防止について再度改善の要望を行うこととする。

※1：銀行の店舗窓口のほか、販売員による訪問販売等も含む。

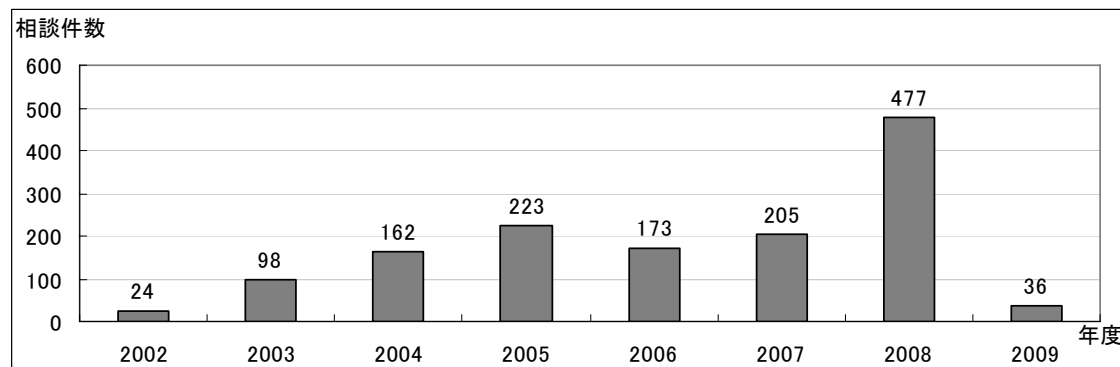
※2：「高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」（2005年7月公表）では、消費者の希望や適合性をよく考慮したうえで説明責任を果たすことや、消費者の確認・同意を十分に得ることなどを両協会に対して要望した。（http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20050706_1.pdf）

1. PIO-NET からみた相談情報の概要

（1）相談件数

PIO-NETによると、「個人年金保険の銀行窓口販売」に関する相談は2002年度以降1,398件寄せられている。年度別の推移をみると、2005年7月の要望後はいったん減少したものの、2007年度以降は再び増加しており、2008年度は477件と、2007年度205件の約2.3倍にまで増えている（図1）。

図1. 「個人年金保険の銀行窓口販売」に関する相談件数^{*3}の推移



※3：PIO-NET に登録された相談のうち、銀行や信託銀行によって個人年金保険が販売されたことが確認されたもの。なお、データは2009年6月末日までの登録分（以下、同じ）。

(2) 契約者の属性

契約者の年齢をみると、70歳代が4割近くを占め、80歳以上も相当数みられる。また性別では女性が約7割と多い。とくに60歳代または70歳代の女性で約半数(47.5%)を占めている(表1)。さらに70歳以上の職業等をみると、無職が70.1%、家事従事者が24.4%であり、年金等で生計を立てている高齢者がトラブルに巻き込まれていることがうかがえる。

家族等が契約を問題視して相談を寄せるケースもあるが、全体の約75%が契約者本人からの相談である。

表1. 契約者の性別・年齢別相談件数

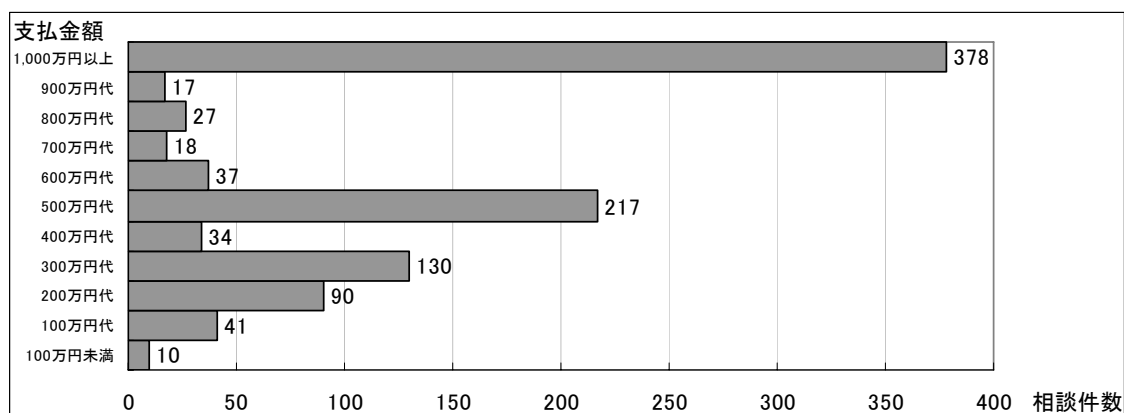
		契約者の性別	
		男性	女性
相談件数(件)	1,398	389 (27.8)	994 (71.1)
50歳未満	110 (7.9)	30 (2.1)	79 (5.7)
50歳代	173 (12.4)	25 (1.8)	148 (10.6)
60歳代	404 (28.9)	103 (7.4)	299 (21.4)
70歳代	528 (37.8)	161 (11.5)	365 (26.1)
80歳以上	131 (9.4)	53 (3.8)	78 (5.6)
平均年齢	66.8 歳	68.6 歳	66.2 歳

※ () 内の数字は構成比であり、相談件数(1,398件)を100として算出した値(%)。

(3) 支払金額と支払方法

平均支払金額は約933万円であり、支払金額が1,000万円以上の相談も378件あるなど、高額なトラブルが目立つ(図2)。また、支払方法のほとんど(94.1%)が即時払いであった。

図2. 支払金額



※支払金額が不明なものは399件。

(4) 販売方法・相談内容

販売方法をみると、消費者自身が銀行の店舗窓口で契約する「店舗購入」は 854 件 (61.1%)、販売員が消費者宅を訪れ契約する「訪問販売」は 474 件 (33.9%) であった。

相談内容は、「説明と違うので、個人年金保険を解約したい」などの「契約・解約」に関する相談がとくに多いが (93.5%)、セールストーク等の問題がある「販売方法」に関する相談も多くみられた (66.7%)。その他、クレーム処理などの「接客対応」に関する相談もみられる (12.8%)

(5) 「要望前」と「要望後」の比較

各相談で契約日が把握できている相談をみると、契約日が「要望前」(2005年7月まで)の相談は 399 件であるのに対して、契約日が「要望後」(2005年8月以降)の相談は 770 件あり、国民生活センターが2005年7月にトラブルの防止を要望した後の契約においても、多数の相談が寄せられている。「要望前」と「要望後」について比較を行なった結果は表 2 のとおりである。

契約者の年齢が 70 歳以上の相談は要望後も半数近くあった (46.0%)。なお、契約日が要望後の日付である相談のうち「契約者の年齢が 80 歳以上」である 65 件について詳しくみたところ、契約時点でも 80 歳以上であったことが明らかな相談は 37 件あり^{*4}、高齢者のトラブルが目立つ。

具体的な相談内容をみると、リスク等に関する「説明不足」は要望後も改善されておらず、「元本が保証される」という「元本保証トーク」や「虚偽説明」など販売員の説明に問題があるケースも増えている。その他には、「強引」な勧誘や、認知症などの理由によって十分な判断ができない者が契約させられているケースもある。

※4：契約時点で 80 歳未満であったことが明らかなものは 7 件、不明なものは 21 件であった。

表 2. 「要望前」と「要望後」の比較

		要望前(2005年7月以前)の契約(件)	要望後(2005年8月以後)の契約(件)
		399	770
契約者の年齢	70歳未満	176 (44.1)	397 (51.6)
	70歳代	165 (41.4)	289 (37.5)
	80歳以上	45 (11.3)	65 (8.4)
	平均年齢	67.6 歳	66.7 歳
支払金額	500万円未満	105 (26.3)	170 (22.1)
	～1000万円未満	90 (22.6)	206 (26.8)
	1,000万円以上	101 (25.3)	238 (30.9)
	平均支払金額	約833 万円	約901 万円
主な相談内容	説明不足	255 (63.9)	482 (62.6)
	虚偽説明	23 (5.8)	93 (12.1)
	元本保証トーク	25 (6.3)	87 (11.3)
	強引	38 (9.5)	88 (11.4)
	判断不十分者契約	27 (6.8)	43 (5.6)

※ () 内は構成比 (%)。

2. 相談事例

【事例1】断っている消費者への執拗な勧誘

満期になった定期預金の手続きのため銀行に行ったところ、保険を勧誘された。断ったところ、「2日後に来て」と言われ、定期預金の手続きをしてくれなかった。その2日後、銀行に出向き、窓口で「定期預金にして」と再度申し出たが別室に通され、2時間余り保険の勧誘をされた。根負けして個人年金保険の契約をしてしまったが、帰宅して夫に「30年先まで自由にならないお金では、老後の役に立たない」と言われ、契約をやめたい。

(契約年月：2008年4月、相談受付年月：2008年5月、契約者：60歳 女性 愛媛県)

【事例2】消費者の意向を無視した契約

定期預金をしている銀行から何度も電話があり、銀行に出向いた。保険を勧誘されたが「年金はわずか」「元本が減るのは困る」「入院などに備えて、いつでも使えるお金が必要」と事情を説明した。しかし、販売員から「元本は減らない」「上がったらいつでも解約できる」と勧められ、変額個人年金保険を契約し、500万円を支払った。1年後、100万円も減ってしまった。儲けたいとは思っておらず、定期預金で満足していた。

(契約年月：2007年5月、相談受付年月：2008年9月、契約者：70歳 女性 滋賀県)

【事例3】リスクや手数料などの説明不足

複数の通帳に散らばっていた預金600万円を一つにまとめようと銀行へ行った際、販売員に「あなたピッタリの新商品」「子どもに確実に残せるうえに、年3%の利子が付く」と勧められた商品を契約した。しかし後日、元本保証ではないことや、運用のための手数料がかかることを知った。このようなことは説明されていなかったため銀行に苦情を申し出たところ、販売員の説明不足は認めるが、契約をなかったことにはできないと言われた。

(契約年月：2006年11月、相談受付年月：2008年5月、契約者：67歳 女性 茨城県)

【事例4】書類への形式的な記入

夫が亡くなり銀行で諸手続きをしていると、窓口の販売員に相談コーナーに案内され、「今が最低、これからは上がる」と変額個人年金保険(500万円)を勧められた。わけがわからないまま書類を次々と読まれ、投資経験はなかったが言われるままに「あり」との記入もした。そのとき「元本は必ず返ってくるね」と何度も念を押したが、3ヵ月後、電話で「いま返金すると400万円」と言われた。

(契約年月：2008年8月、相談受付年月：2008年12月、契約者：70歳代 女性 鹿児島県)

【事例5】申込書や保険約款の不交付

香典用のお金をおろしに銀行に行ったところ、「5年後に50万円儲かる」という商品の勧誘を受けた。時間がなかったので15分ほど説明を聞き契約したが、申込書や契約書などをもらっていないので「後日説明に来てほしい」と伝えて帰宅した。ところが、突然保険会社から書類が届き、契約したのは外貨建て個人年金保険で、リスクがあり、いろいろな

手数料がかかることが分かった。販売員は、書類を交付していないことを認めている。

(契約年月：2008年4月、相談受付年月：2008年4月、契約者：78歳 女性 富山県)

【事例6】クーリング・オフ妨害

定期預金をしようと銀行に電話をしたら、販売員が自宅に来て「定期預金よりも良い商品がある」と保険を勧められた。「非常に良い」と言われ契約したが、個人年金の最終受け取りが107歳になるので、将来のお金より今のお金の方が大切と思い、すぐに解約を申し出た。しかし、銀行からは「すでに支払った手数料の一部は返せない」と言われた。

※本契約はクーリング・オフが可能であり、手数料も含めて全額返金されるものであった。

(契約年月：2008年9月、相談受付年月：2008年9月、契約者：67歳 女性 滋賀県)

3. 消費生活相談からみた問題点

昨今の経済状況の悪化によって、個人年金保険契約でも運用が厳しくなり、積立金額(現時点の受取額)が支払った保険料の額を下回っているものがある。相談事例をみると、このことをきっかけとして、銀行からリスクなどについて十分に説明されないまま、消費者が本来希望していた商品とは異なる商品(個人年金保険)を契約させられていたなどの問題が顕在化し、相談件数が増加している。

(1) 不意打ち的に勧誘する、断っているのに執拗に勧誘する

「定期預金が満期になる」などと電話があり銀行を訪れたところ、消費者が個人年金保険を勧誘されるという不意打ち的な勧誘が以前から見られる。また、「通された個室には、あらかじめ書類が用意されていた」など、個人年金保険の勧誘を目的としているのに、銀行がそのことを消費者に伝えていないケースも多い。

また、「5時間近く説明され、もう疲れて分からないと断っているのに帰らせてくれなかった」など、消費者が断っているのに執拗に勧誘を続けたり、預金などの手続きを希望しているのにその手続きを行わずに勧誘をするといった問題勧誘も見られる。

その他、損失が生じた個人年金保険の解約返戻金(中途解約時の払戻金)の運用について、「損失を取り戻せる」と銀行がまた別の投資商品を勧めている事例もある。

(2) 商品性やリスクについて、消費者が理解できるように説明していない

① 保険契約であることを認識させていない

銀行で保険が販売されていることを知らない消費者は依然として多い。そのため「預金と思って契約した」「保険会社から保険証券が届いてはじめて、保険だと分かった」など、契約時点では保険を契約したとは認識していないケースが多く見られる。銀行は保険会社の代理店となって保険を販売しているにもかかわらず、保険の契約であること、契約先は保険会社であることやその保険会社名についてさえ、消費者に認識させていない。

②中途解約の場合などに、受取額が支払額を下回るリスクがあることを認識させていない

変額型や外貨建てなど投資性の強い個人年金保険は、中途解約をした場合や年金を一括で受取った場合などに、運用実績によっては受取額が支払額を下回ること（リスク）^{※5}がある。しかし、「損しないと説明され、2年間だけとの約束で契約したが、中途解約しようとしたところ全額は返らないと言われた」など、リスクが十分に説明されていないケースは多い。

また、昨今の経済状況により運用が悪化したために「支払額の一定割合（例えば8割）の返金か、支払額分を年金で受け取るか、選択するよう連絡があった」という相談も寄せられているが、こうしたことについても口頭では説明されていない。

※5：例えば、変額型の個人年金保険では、支払った保険料は株式や債券などを中心とする「特別勘定」で運用され、その運用実績によって解約返戻金や年金などの受取額が増減する。したがって、株式相場などの変動によって、受取額が支払額（元本）を下回ることがある。

③元本保証ではないにもかかわらず「元本保証」と誤解させている

投資性の強い個人年金保険には、年金原資や年金受取総額が支払額と同額以上になるように最低保証されている商品が多く見られる。こうした保証は、支払った保険料の額が減らないことを約束するもの（元本保証）ではなく、一定の期間にわたって年金として受け取った場合の受取総額が、元本の額より減らない、などの意味で使われているようである。

また、消費者が「元本保証と聞いたから契約したのであって、元本保証ではないと聞いていたら契約しなかった」と申し出た際に、銀行が「年金で受け取れば、元本割れしない」などと説明することがある。しかし、一般的に消費者が理解する「元本保証」とは「いつでも元本が保証されている」というものであり^{※6}、勧誘時の銀行の説明は消費者に「個人年金保険は元本保証」との誤解を与えている。このように、リスクがあるにもかかわらず、銀行が「元本保証」「上がっても下がることはない」などと説明しているケースは非常に多く、トラブルの大きな原因になっているといえよう。

※6：金融広報中央委員会のホームページ「知るぽると」(<http://www.shiruporuto.jp/>)では、「元本」とは「金融商品の購入・投資に充てた資金の額。いわゆる元手」であり、「元本保証」とは「銀行預金のように、運用期間すべてにわたり元本の額が減らない（元本割れしない）ことを金融商品に保証することである」と説明をしている。

（3）消費者が希望する商品性と一致していない

「定期預金の手続きをしに銀行を訪れた」「国債を購入するつもりだった」など、元本保証がされている金融商品を希望している消費者に、変額型や外貨建てなど投資性の強い個人年金保険を契約させている。

個人年金保険のなかには、運用期間（据置期間）と年金支払期間を合わせると10年～30年になるものもあり、また、中途解約をすると解約手数料がかかることがあるため、いざ

というときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な消費者（とくに高齢者）には、個人年金保険は必ずしも適した商品とはいえない。

このように、「老後の資金であり、元本保証の商品にしたい」「入院などに備えて、いつでも使えるお金が必要」といった消費者の希望と、銀行が勧める個人年金保険の商品性がそもそも一致していないことに加えて、一致していないことを消費者に十分認識させていない。

（４）形式的に署名捺印を求めている

個人年金保険の契約手続きにおいて、消費者は契約申込書のほかにも、個人情報に関する同意書や意向確認書^{*7}などの複数の書面に、投資経験、財産の状況、契約目的などの記入や署名捺印を求められる。

このとき「よく分からないまま記入した」「販売員に指示されるまま署名捺印した」など、消費者に書面の内容を理解させずに、形式的に記入・署名捺印を求めているケースが目立つ。なかには、「年収は200万円未満と伝えたが、書面の年収欄には200万円～500万円にするよう言われた」「投資経験はなかったが、販売員に言われて『あり』にした」など、販売員が消費者に虚偽の記載をさせている事例も見られる。

その結果、各種書面に消費者の署名捺印はあるものの、消費者の希望と契約内容が一致していない、消費者はリスクについて理解していないなど、トラブルの大きな原因になっている。

※7：2007年10月より、保険会社は保険の契約にあたって、消費者のニーズと保険契約の内容が一致しているかを意向確認書によって確認する手続きが義務付けられている。

（５）クーリング・オフの説明不足、クーリング・オフ妨害

保険業法施行令の一部改正により、2007年6月より銀行窓口販売で契約した個人年金保険もクーリング・オフが可能になった^{*8}。

個人年金保険の銀行窓口販売では不意打ち的な勧誘が多く見られるなかで、「クーリング・オフの説明をされていない」という事例が目立つ。「8日後に保険会社から保険証券が届き、はじめて保険の契約であることに気付いた」といったケースもあり、この場合、クーリング・オフ期間はすでに経過してしまっている。

クーリング・オフが可能な場合には、手数料を含めて支払った全額が返金されるが、銀行が「手数料の一部は返せない」など誤った説明をしてクーリング・オフを妨害しているケースもある。

クーリング・オフ期間後に中途解約しようとする、契約から数年間は解約手数料がかかることが多く、また、支払額によっては解約手数料が数十万円になることもある。しかし、「解約手数料がかかるとは知らなかった」など、中途解約時に解約手数料がかかることやその額を消費者に認識させていない。その他にも、中途解約しようとする消費者に「もう少し待てば上がる」など根拠のない説明をし、中途解約を引き止めるケースも見られる。

※8：銀行窓口販売されている個人年金保険では、保険業法上のクーリング・オフの適用がない場合でも、保険会社が自主的にクーリング・オフを設けていることがほとんどである。なお、クーリング・オフ期間は、契約申込日（またはクーリング・オフの内容が記載された書面の交付日）を1日目として8日間であることが一般的である。この期間内にクーリング・オフすれば、支払った全額が返金される。

4. 消費者へのアドバイス

（1）販売員の説明だけで判断せず、必ず資料を確認すること

「元本保証」「リスクはあるが、大丈夫」などの販売員の説明だけで判断せず、必ず契約締結前交付書面（契約情報・注意喚起情報）を自分で確認すること（確認ポイントは別紙）。資料の内容が理解できなかつたり、自分の年齢、財産の状況や利用目的などを踏まえて個人年金保険が本当に必要な商品でなければ、契約しないこと。

（2）理解・納得できなければ、書面に署名捺印しないこと

契約申込書、個人情報に関する同意書、意向確認書などの書面には、販売員に何度でも説明を求め、その内容を理解・納得したうえで署名捺印すること。

トラブルが発生した場合、銀行や保険会社は消費者が署名捺印した書面をもって「消費者は理解・納得して契約した」と主張することが多い。理解・納得していなければ署名捺印はせず、また、販売員から事実と異なることを記入するよう言われても、決して記入しないこと。

（3）トラブルにあったら消費生活センターに相談すること

銀行窓口で販売される個人年金保険のほとんどが、契約申込日を含めて8日間はクーリング・オフが可能である。断り切れずに契約してしまったり、契約内容に不安、不明な点があれば、すぐに契約先の保険会社にクーリング・オフを申し出ること。

トラブルにあったら、最寄りの消費生活センター等に相談すること。

5. 業界団体への要望

国民生活センターでは、2005年7月に生命保険協会および全国銀行協会に対して、銀行窓口販売における個人年金保険に関するトラブルの未然防止・拡大防止を要望し、その後も引き続き改善を求めてきた。しかし、全国の消費生活センター等には同トラブルの相談は依然として寄せられ、2008年度の相談件数は過去最多であった。

消費生活センター等が消費者から相談を受けて事実関係を確認する際、銀行や保険会社は「販売員の勧誘や説明に問題はない」「各種書面には署名捺印があり、消費者は理解、納得して契約している」と主張するが、同種トラブルが多数発生していることから、販売員の勧誘方法や説明内容、各種書面への署名捺印の求め方などに問題があると考えられる。

そこで、国民生活センターは再度両協会に対し、以下を要望する。

(1) 保険の勧誘であることをまず消費者に認識させ、無理な勧誘を行わないこと

相談事例を見ると、勧誘のきっかけのほとんどが、銀行からの店舗窓口での勧誘や訪問販売である。

こうした勧誘のきっかけにおいて、「各種手続きや資産運用の相談に応じる」などと伝えるだけでなく、「預金ではなく保険の勧誘を行なうこと」を消費者が認識できるように告げること。加えて、消費者が断っているにもかかわらず執拗に勧誘するなど、無理な勧誘を行わないこと。

また、いざというときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な高齢者に対して、運用期間等を合わせて10年以上の長期にわたり自己資金の使用が制限される個人年金保険の勧誘を行うなど、適合性の原則が守られていないケースも見られるので、そのような勧誘を行わないこと。

(2) 消費者が誤解しない説明や、正確な判断ができる説明をすること

個人年金保険の商品性について、「支払額以上の金額が将来確実に支払われる」「いつ受け取っても元本は減らない」といった誤解を消費者に与えないよう説明すること。また、消費者が契約にあたって正確な判断ができるよう、契約時、中途解約時、年金受取時などの各場面における受取額や手数料額などについて具体的な説明をすること。

なお、元本保証ではない商品を「元本保証」であるかのように説明しているケースが非常に多く見られるので、こうした説明をしないこと。

(3) 内容を理解していない消費者に書面への署名捺印を求めないこと

消費者に各種書面への署名捺印を求める目的は、トラブルが発生した場合に備えるためではなく、消費者に書面の内容を説明し、消費者が理解したことを確認することによりトラブルを未然に防止するためである。

消費者が内容を理解していないにもかかわらず、形式的に署名捺印を求めたり、事実と異なることを記入させたりしないこと。また、契約内容が消費者の希望や目的などに適しているか客観的に審査するなど、トラブルの未然防止に責任を果たすこと。

【要 望 先】 社団法人生命保険協会
全国銀行協会

【情報提供先】 金融庁総務企画局企画課保険企画室
内閣府国民生活局国民生活情報室

以 上

(別紙) 銀行窓口で個人年金保険を契約するときの確認ポイント

1	契約先の保険会社（引受保険会社）は？	契約先の保険会社は「_____」 ※銀行は契約先ではありません。
2	商品名に 「投資型」「変額型」「ドル建て（外貨建て）」 「市場金利連動型」「株価指数連動型」 などの記載があるか？	・記載がある →運用実績によっては、中途解約をした場合や満期時に一括受取した場合に、受取額が支払額を下回る可能性がある <u>投資性の強い保険商品</u> です。 ・記載がない →契約時に将来受け取る年金額が決められている「定額型」の個人年金保険と思われます。定額型の個人年金保険でも、手数料がかかります。(手数料については、4～7を確認してください)
3	いつ解約しても、支払った保険料の全額＝元本が返金されるか（元本保証されているか）？	支払った保険料の額は_____万円で、 ・元本保証されている ・元本保証されていない ※「年金原資の最低保証」「年金受取総額の最低保証」は元本を保証しているわけではありません。
4	契約時の手数料は？	契約時の手数料として_____万円（支払額の_____％）かかる
5	契約日から年金受取開始日までの期間と手数料は？	契約日は_____年____月____日、 年金の受け取りは_____年____月____日から ----- 契約日から年金受取日までは_____年間で、 毎年_____％の手数料がかかる
6	年金を受取る期間と手数料は？	年金は_____年____月まで、_____年間受取ることができ、年金を受取るときに手数料は_____％かかる ※運用実績等によっては、満期時に一括受取した場合に、受取額が支払額を下回る可能性があります。
7	契約日から年金受取開始日までの期間内に中途解約した場合の解約手数料は？	この期間内に中途解約した場合、解約手数料として、最高_____万円（支払額の_____％）かかる ※運用実績等によっては、中途解約をした場合に、受取額が支払額を下回る可能性があります。
8	クーリング・オフは可能か？	クーリング・オフは_____年____月____日まで可能

その他、契約先の保険会社が経営破たんした場合の補償などについても確認すること。