

報道発表資料

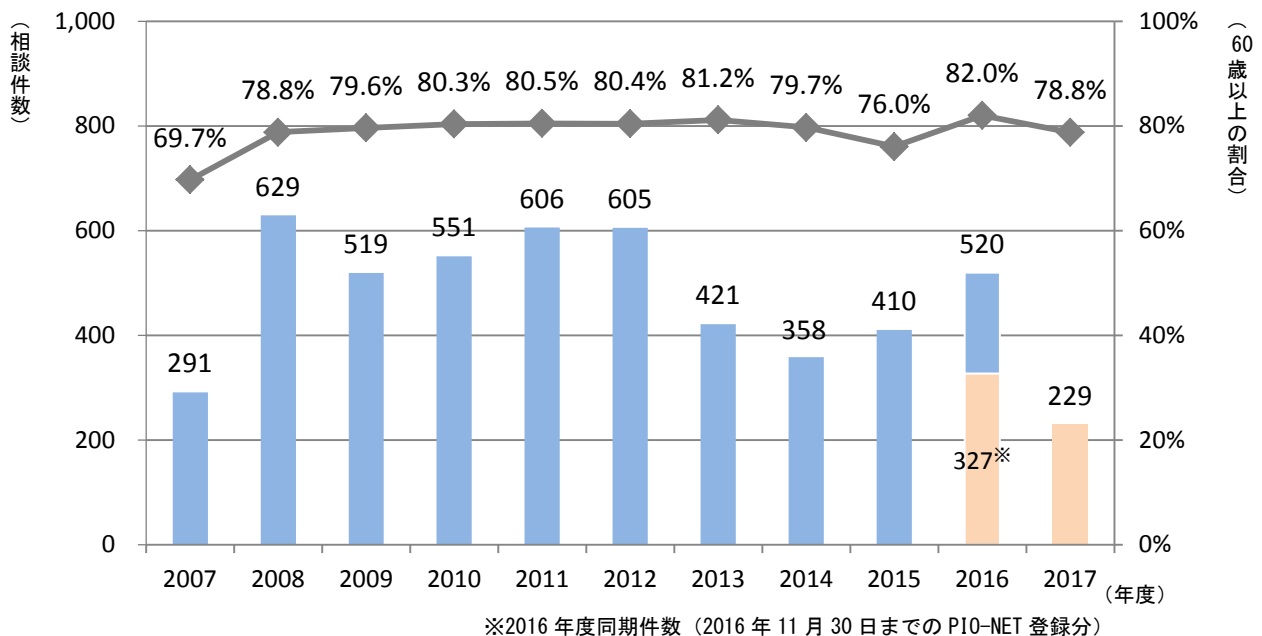
平成29年12月21日  
独立行政法人国民生活センター

## 保険商品の銀行窓口販売の全面解禁から10年を迎えて - 新たに外貨建て保険のトラブルも -

保険商品の銀行窓口販売（以下「保険の銀行窓販」といいます。）は、2001年4月1日より段階的に緩和が始まり、2007年12月22日に全面的に解禁されてから10年が経過しました。国民生活センターでは、これまで保険の銀行窓販に関する相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を過去3度行ってきました<sup>1</sup>。全面解禁から10年を迎え、近年新たに外貨建て保険に関する相談もみられるようになりましたので、今後の保険の銀行窓販に関する高齢者を中心としたトラブルの未然防止により一層資するよう、生命保険の分野を中心に相談件数や相談事例などをまとめ、保険の銀行窓販での問題点や契約時の注意点について改めて情報提供をします。

### 1. PIO-NET<sup>2</sup>にみる保険の銀行窓販に関する相談件数<sup>3</sup>

図 生命保険の銀行窓販の相談件数および契約当事者が60歳以上の相談割合



<sup>1</sup> 後掲参考1参照

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

<sup>3</sup> 2017年11月30日までのPIO-NET登録分。なお消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。また、本資料中に百分率での表記部分は全て小数点以下第二位を四捨五入している。

保険の銀行窓販に関する相談は、毎年度一定の相談が寄せられていますが、そのほとんどが生命保険に関わる相談となっています。2017年度の相談件数についてみると、昨年度の同時期の相談件数と比べて減少していますが、保険商品の銀行窓販が全面解禁されて以降の相談件数の推移をみると、一概に減少傾向にあるとはいえません。また、相談の契約当事者の年代をみると、2008年度以降は60歳以上が7割以上を占める傾向が続いています。

## 2. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】定期預金が満期になり、銀行窓口に行ったら変額終身保険の契約をしてしまった

数年前、銀行の定期預金が満期になり、銀行へ行ったところ、窓口の職員から「相続税対策になる。〇〇生命という会社は知っているか」と聞かれ、「知らない」と答えたが、相続税対策になることにメリットを感じ、意味がよく理解できないまま1,000万円と500万円の契約に合意した。銀行が保険の勧誘をするとは思っておらず、私は、元本が保証される定期積み立てのつもりで契約した。後日、契約書面が届いたが、確認しなかった。先日、運用状況の通知が届いたので確認したところ、外国通貨建ての変額終身保険であることがわかり、すでに300万円以上元本が減っていた。また、保険は15年満期だが、私は80歳代なので10年以上の長期契約は必要ない。契約の際に元本割れのリスク説明は受けておらず、為替手数料や解約控除などの説明を受けた記憶はない。契約を解除して1,500万円を返金してほしい。

(2017年10月受付 80歳代 女性 愛媛県)

### 【事例2】外貨建ての生命保険の契約をしたが、説明と違う部分がありクーリング・オフしたい

相続でまとまったお金が入り、定期預金にしようと思っていたところ、銀行から電話がかかってきてドル建ての生命保険を勧められた。1週間前に銀行に行って説明を聞き、保険を申し込んだ。昨日送られてきた契約書などの書類を見ると、解約に関して窓口での説明と異なる部分があり不審に感じた。そのうえ保険の仕組みも複雑でわかりづらいのでクーリング・オフをしたいがクーリング・オフが可能な期間だろうか。

(2017年11月受付 50歳代 女性 和歌山県)

### 【事例3】銀行に勧められた保険を解約しようとしたら損失がでると言われた

数年前、「定期預金などの私の預金を娘と孫に平等に残したい」と銀行員に相談したところ「生命保険に入れば平等に残すことができる」と言われたので、その銀行に預けていた定期預金を解約し生命保険を数件契約した。保険の内容については、パンフレットはもらったがよく覚えていない。その後お金が必要になったので、保険契約のひとつを解約したいと申し出たところ「解約した場合40万円ほど損をする」と言われた。契約時にはそのような説明は受けておらず、預金のような保険だと思っていた。必要な時はいつでも解約でき解約返戻金は元本割れすることはないと思っていたのに、損失がでるのは納得がいかない。

(2017年10月受付 70歳代 女性 宮崎県)

#### 【事例4】10年前に銀行で元本保証と勧められ年金保険を契約したが、満期時に元本割れした

10年前に遺産相続した際に銀行で、「預金にするつもりだが利率がよい商品はないか」と尋ねたところ、「投資信託や元本が保障され110%の目標値がある10年満期の年金保険はどうか」と勧誘された。行員の説明だったので信用して、投資信託と年金保険を契約した。投資信託は元本保証がなくリスクを伴うことは理解していたが、保険の方は満期には払込保険料である700万円にプラスされた金額を受け取れると思っていた。その後保険会社から保険証書と書類が届いたが、証書だけ確認して内容はよく読んでいなかった。また、毎年保険会社からハガキが届いていたが、難解な言葉が書いてあり理解できなかった。数カ月前、保険会社から満期のお知らせが届いたが、保険料の90%程度しか受け取れない内容だった。銀行に苦情を伝えたとこ「当時の職員は退職した。損失補償はできない」と言われたが、元本割れは納得できない。

(2017年3月受付 50歳代 男性 長崎県)

#### 【事例5】満期を迎えた年金保険の保険金を一括で受け取りたいのに受け取れない

10年前に銀行窓口で加入した変額個人年金保険が満期を迎えた。契約時に保険料の200万円は一括払いしたが、かねてからこの保険金は満期になったら一括で受け取ることを希望していた。保険金受取開始日の2カ月程前に、一括受領の申請書が届いたので、販売した銀行に出向き、相談したところ「まだ期限まで2カ月程あるのでそれまで待ったらどうか」と言われ提出しなかった。その際銀行の担当者は他の商品の勧誘をするばかりで、保険金を一括で受け取るためには必ず期限までに申請書を出す必要がある等、重要なことは全く説明しなかった。その後自分は海外に行き、帰国したときには提出期限が過ぎていた。保険会社に事情を伝え、受取方法の変更の希望を申し出たが、「今から変更はできない。今後年金の形で約30年間受け取ることになる」と言われたが、全額を一括で受け取りたい。

(2016年11月受付 50歳代 女性 東京都)

#### 【事例6】外貨建て終身保険契約をクーリング・オフしたら為替差損が発生する

3カ月前に500万円を短期の定期預金にしようとして銀行に行った。窓口で500万円を定期にしてほしいと伝えて、お金を渡した。その際に窓口の職員からいろいろ言われたがよくわからなかった。「普通預金口座に入れておくので、5日後にもう一度来店してほしい」と言われた。どうして普通預金口座に入れるのかわからなかったが、次回来店時には定期預金証書を渡してもらえるものと考えていた。後日銀行に出向いたら別室に連れて行かれ、銀行職員や保険会社から来ている営業員から保険の勧誘を受けた。定期預金証書を受け取りに來ただけなのに、どうして保険の勧誘をするのかと不思議に思ったが、言われるままに差し出された書面に署名、押印した。帰宅後、資料を見た弟に保険の契約をしたことになっていると言われ驚いた。投資の経験はなく保険の契約もするつもりはないので、クーリング・オフの手続きをした。クーリング・オフの手続きは完了し500万円が戻ってくると思っていたが、返金はアメリカドルでされたため、すぐに円に換金すると為替差損と手数料分の損失がでることに納得ができない。

(2017年3月受付 70歳代 男性 大阪府)

### 3. 相談事例からみる問題点等

#### (1) 保険契約をしていること自体に消費者の理解が得られていない

「定期預金が満期になったので銀行を訪れた」、「銀行から電話があり支店に行った」、「まとまったお金を定期預金にしようとして銀行窓口に行った」ということを契機に、「預金のようなもの」や「預金よりも利率がいい」と勧誘を受け、消費者が保険商品であるということを理解しないまま契約し、「預金と思って契約した」、「保険の契約とは知らなかった」という相談事例が引き続きみられます。

⇒【事例1、2、6】参照

#### (2) 消費者の希望に合っていない保険の勧誘や契約が行われている

元本保証を望む消費者に中途解約時や保険金の受取時に元本割れリスクのある商品を勧める事例や、預金のように必要なときにすぐに使える資金を確保しておきたい消費者に対して解約手続きが必要な保険商品を勧める事例など、消費者の意向が必ずしも反映されておらず、相談に至っている事例もみられます。

また、投資経験のない消費者にリスク性商品である外貨建ての保険商品を勧める事例、長期の契約を希望しない高齢者に対して満期まで10年以上の商品の勧誘を行っている相談事例などもみられます。

⇒【事例1～6】参照

#### (3) 契約時だけではなく中途解約時や満期時もトラブルになりやすい

中途解約時や保険金の受取時に受取額が支払額を下回ることがあるにもかかわらず、そのリスクを十分に理解しないまま契約し、実際に元本割れとなったという相談事例がみられます。

また、銀行で販売されている年金保険では、契約期間の満期を迎えた時など受取金を年金形式で受け取る方法と一括で受け取る方法とのいずれかを選択できる場合がありますが、受取方法の選択期間が定められている場合や、契約時にすでに受取方法を選択している場合など、消費者が一括で受け取りたいと思ったとしても受取方法を変更できない場合が多く、その結果、相談に至っている事例がみられます。

⇒【事例3～5】参照

#### (4) 外貨建ての保険の場合、クーリング・オフをしても損失が生じる可能性がある

消費者が保険契約を申し込んだ後でも、一定の場合を除いて申し込みの撤回または契約の解除ができるクーリング・オフ制度が設けられていますが、外貨建て保険商品の場合、保険契約をクーリング・オフした場合であっても、消費者の手元に返されるのは外国通貨となるケースがあります。その場合、外国通貨と日本円との為替交換手数料負担のほか、外為市場の値動きによっては為替差損が生じる場合もあり、消費者がクーリング・オフをしたとしても、結果として消費者が損失を被る相談事例がみられます。

⇒【事例6】参照

## 4. 消費者へのアドバイス

銀行の窓口では、保険商品の販売が行われています。今後、保険の銀行窓販において、トラブルにあわないようにするためにも、次の点に注意しましょう。

### (1) 契約は一人で判断しようとせず、内容がわからなければ契約はやめましょう

保険を勧められ興味を持ったとしても、すぐに契約をすると決断せず、契約しようとしている保険の内容について、ご自身や家族にとって本当に必要なものかどうか考えたり、周囲に相談したりして、冷静に検討する機会を設けることが重要です。特に高齢者の場合には、一定の年齢以上の方と契約を行う際に、家族の同席を求めたり複数回の説明を実施していたりする銀行もありますので、できる限り家族や親類などと一緒に説明を受けることを検討しましょう。

また、相談の内容をみると「内容はよくわからないが契約した」という事例がみられます。内容がよくわからないまま契約をしてしまうことはトラブルの原因となりますので、話の内容がよくわからないときは、書類に名前を書くことやハンコを押すことはやめましょう。

### (2) 保険のリスクや契約期間、保険金等の受取時期や受取方法などを確認しましょう

保険によっては、運用の実績により、保険金や年金額等が支払った保険料よりも少ない金額となる場合があります。また、外貨建ての保険の場合には、通貨の交換の際には手数料負担や外国為替市場の状況により損失が生じる可能性があります。契約しようとしている保険にはどういったリスクがあるのかについて詳細に説明を受け確認するようにしましょう。

また、保険の契約期間や保険金・給付金等の受取時期や方法については、契約後には変更することができない場合がありますので事前に確認しましょう。なお、契約期間の途中で保険の解約をすると、解約返戻金が支払われる場合がありますが、解約返戻金の額はそれまでに支払っている払込保険料を下回る可能性がありますので、注意しましょう。

### (3) 契約時だけでなく、契約後にも書類などを確認しましょう

相談事例には、「銀行が保険を販売しているとは知らなかった」、「保険の契約をしているとは思わなかった」といったものがみられますが、銀行が保険の販売時に使用している書類には、商品が保険であることが記載されています。契約をする前に書類を確認しましょう。

また、契約後には、保険会社から保険証券が送付されるだけでなく定期的に契約内容のお知らせといった書類が届きますので、手元に届いた書類は内容を確認して保存しましょう。

### (4) 一人で悩まずに家族や周囲の方、消費生活センターに相談しましょう

トラブルにあったり不安な点がある場合には、最寄りの消費生活センターなどに電話し、相談をしてください。銀行で販売される保険のほとんどはクーリング・オフ<sup>4</sup>が可能ですので、すぐに相談をするようにしましょう。

#### \* 消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

<sup>4</sup> クーリング・オフについては後掲参考2参照

## 5. 情報提供先（カッコ内は法人番号）

消費者庁消費者政策課（5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（2000012010019）

金融庁（6000012010023）

総務企画局企画課保険企画室

監督局保険課

一般社団法人全国銀行協会（1010005016782）

一般社団法人生命保険協会（7010005003222）

## 参考 1 : 保険の銀行窓販に関するこれまでの公表資料

- [2005年 7 月 6 日公表] 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  
([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20050706\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20050706_1.html))
- [2009年 7 月22日公表] 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－  
([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090722\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090722_1.html))
- [2012年 4 月19日公表] 銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブル  
－高齢者への不適切な勧誘が急増中－  
([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120419\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120419_1.html))

## 参考 2 : クーリング・オフについて

### ○クーリング・オフとは

消費者が保険契約を申し込んだ後でも、申し込みの撤回または契約の解除ができるクーリング・オフ制度が設けられています（保険業法第309条）。クーリング・オフができる期間は、申込日またはクーリング・オフの内容が記載された書面（保険料の領収証など）の交付日のいずれか遅い日を1日目として8日目（消印有効）までとなっています。

### ○クーリング・オフができない場合

クーリング・オフができない場合には主に「申込日もしくはクーリング・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日を経過した場合」や「保険期間が1年以下の場合」などがあります。ただし、保険会社によってはクーリング・オフの期間を9日以上としている場合など、自主的な基準を設けている場合がありますので、クーリング・オフができるかどうかについて保険会社に確認しましょう。


### ○クーリング・オフの手続き

- ・ 書面により、郵送で申し出る（郵送した書面はコピーをとり保管しましょう）
- ・ 銀行ではなく保険会社宛てに送付する

- ・ クーリング・オフ書面の記入例（ハガキの場合）

<オモテ面>

<ウラ面>

<p>切手</p> <p>× × × × × × ×</p> <p>◆◆生命保険株式(相互)会社 「クーリング・オフ係」御中</p> <p>東京都〇〇区△△△1・2・3</p> <p>◆◆生命ビル</p>	<p>◆◆生命保険株式(相互)会社 御中</p> <p>私は契約の申込みを撤回します。</p> <p>○契約者 (住所) 〒108-0074 東京都港区高輪 3-13-22</p> <p>(氏名) 国民 太郎 </p> <p>(電話番号) 090-XXXX-XXXX</p> <p>○申込日 平成 29 年 12 月 21 日</p> <p>○証券番号 (または領収書番号) 12345 - 67890</p> <p>○代理店名 (または取扱営業職員名) ABC 銀行高輪支店</p>
--	---

※ 記入を要する項目は保険会社によって異なるので、詳細は「ご契約のしおり」などで確認しましょう。

参考 3 : PIO-NETからみる生命保険の銀行窓販等に関する相談の傾向

図 1 生命保険の銀行窓販に関する相談の契約当事者の性別（不明・無回答等を除く。n=5,085）

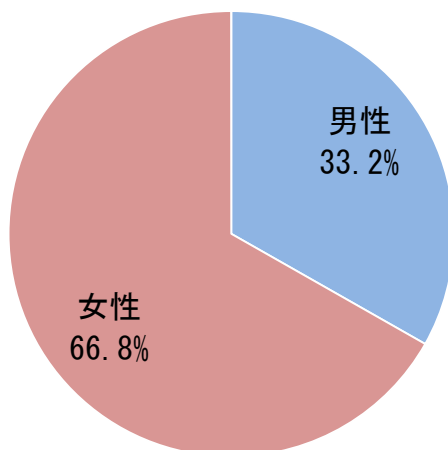




図2 生命保険の銀行窓販に関する相談の契約当事者年齢（不明・無回答を除く。n=4,842）

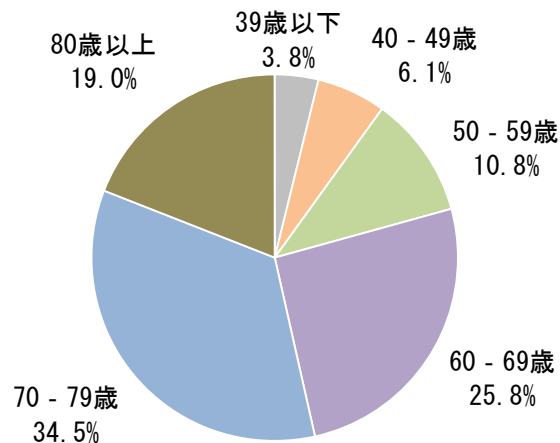


図3 生命保険の銀行窓販に関する相談の契約購入金額（不明・無回答を除く。n=3,575）

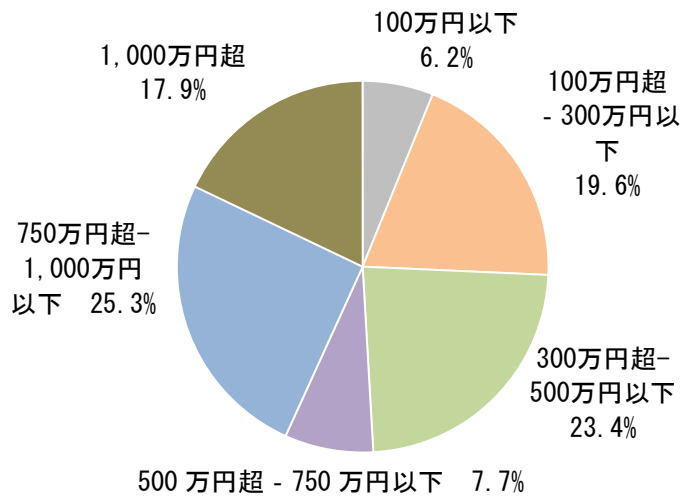
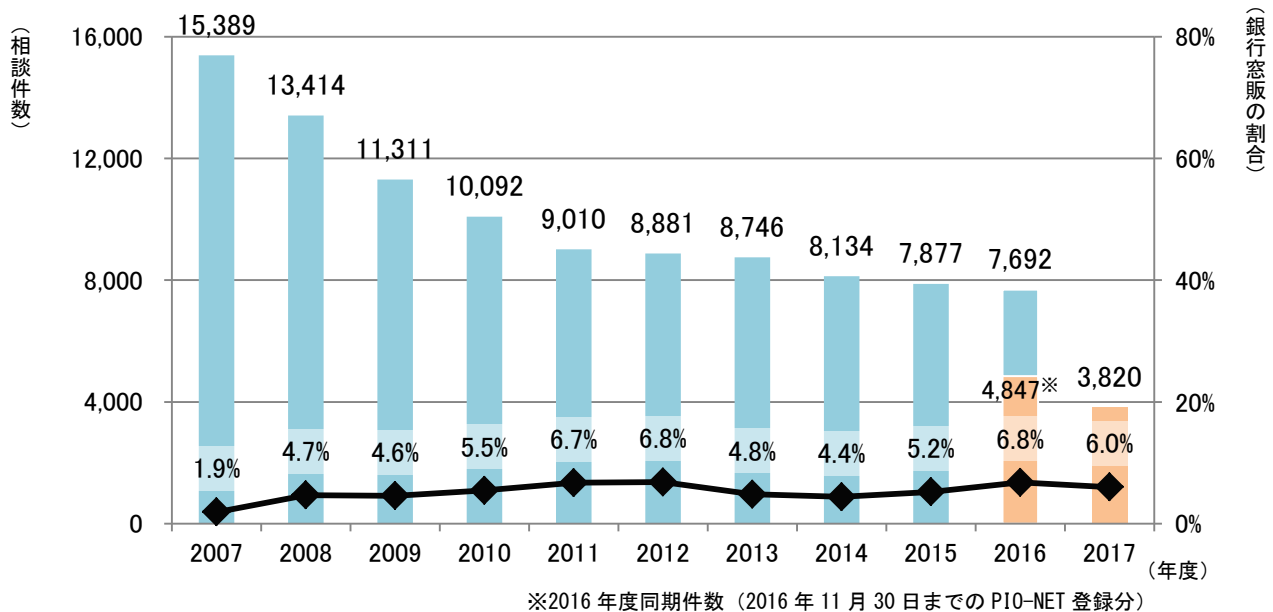


図4 生命保険全体に関する相談件数および銀行窓販に関する相談件数の割合



参考 4 : 保険の銀行窓販規制の経緯<sup>5</sup>

2000年5月	保険業法改正	
2001年4月1日	第一次解禁	住宅ローン関連長期火災保険、住宅ローン関連債務返済支援保険、海外旅行傷害保険等
2002年10月1日	第二次解禁	個人年金保険、財形保険、年金払積立傷害保険
2005年12月22日	第三次解禁	一時払終身保険、一時払養老保険、10年以下の平準払養老保険（法人契約を除く）、自動車保険・自賠責保険以外の個人向け損害保険（事業関連の保険、団体契約等を除く）、積立傷害保険
2007年12月22日	全面解禁	定期保険、平準払終身保険、長期平準払養老保険、貯蓄性生存保険（死亡保障部分の大きいもの）、医療・介護保険、自動車保険、団体火災保険、事業関連保険、団体傷害保険等

<sup>5</sup> 一般社団法人全国銀行協会「生命保険・損害保険コンプライアンスに関するガイダンス・ノート」4-5頁より