

シンポジウム「高齢者と金融取引の現代的課題」

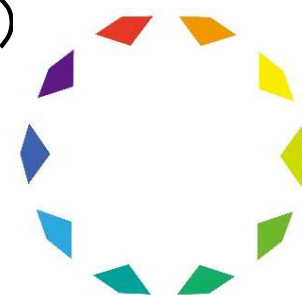
高齢者の金融取引に係るトラブル — 全銀協ADR紛争事例から

2024年3月17日

報告者：大野正文(全国銀行協会金融ADR部)



一般社団法人
全国銀行協会



銀行開業
150周年

本報告の目次

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. まとめ－全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

本報告において意見に係る部分は、報告者の個人的意見であり、報告者の属する業界や組織を代表するものではありません。

また、本レジュメ資料については、無断の転載、商業使用、コピー等を行わないようお願いいたします。

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. まとめー全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

1. 本報告の目的

- 老後生活のための金融資産形成、相続税対策等、高齢者の金融取引へのニーズは拡大
- ニーズに合わせて、金融機関も様々な商品、サービスを提供

高齢者をめぐる金融取引に係るトラブル、紛争も少なからず発生

- ✓ 高齢者の金融商品・サービスに係る理解度
- ✓ ニーズとのアンマッチ
- ✓ 取引当事者死亡の相続人との利害対立 など

■ 本報告では、全銀協ADRにおけるあっせん申立事例中、高齢者の事例、特にリスク性商品の販売事例を参考に、高齢者取引の問題点、紛争解決における指摘事項などを紹介し、高齢者取引における顧客本位の対応のあり方の課題を提示。

- 1. 本報告の目的
- 2. **金融ADRとは**
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. まとめー全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

2. 金融ADRとは

- ADR (Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争解決手続)
- 裁判手続によらない紛争解決手続

- 金融分野において、各業法（銀行法、保険業法、金融商品取引法、等）のもとで、国（金融庁）の指定を受けた「**指定紛争解決機関**」が運営する民間のADR
- 「指定紛争解決機関」は、業務規程にもとづいて**苦情処理**と**紛争解決**を実施
- 「指定紛争解決機関」がある業態の金融機関には、当該機関の**利用を義務**づけ
- 金融機関は、次の義務を含む契約を「指定紛争解決機関」と締結
 - ① 苦情処理・紛争解決手続への応諾（**手続応諾義務**）
 - ② 手続における事情説明・資料提出（**説明・資料提出義務**）
 - ③ 紛争解決委員が提示する**特別調停案の受諾義務**

金融機関に義務が課されていることが特徴

各分野の金融ADR

分野	指定ADR機関
銀行・農中	全国銀行協会（全国銀行協会相談室・あっせん委員会）
信託	信託協会（信託相談所・あっせん委員会）
生命保険	生命保険協会（生命保険相談所・裁定審査会）
損害保険	日本損害保険協会（そんぽADRセンター）
損害保険	保険オンブズマン
保険	日本少額短期保険協会（少額短期ほけん相談室・裁定委員会）
証券	証券・金融商品あっせんセンター（FINMAC : Financial Instruments Mediation Assistance Center） 日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会 金融先物取引業協会、 第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会、日本STO協会
その他	日本貸金業協会（貸金業相談・紛争解決センター）
備考	信用金庫、信用組合、労働金庫、農協・漁協、 金融サービス仲介業者 などにかかる指定ADR機関は存在せず

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. まとめー全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

3. 全銀協ADRについて

(1) 対象金融機関

銀行法上のすべての銀行（190行※）、農林中央金庫

※全銀協正会員・準会員187、特例会員（ゆうちょ銀行）1、全銀協非会員2（2023年1月4日現在）

(2) 対象業務

銀行の本来業務

預金、貸出、為替

デリバティブ業務

オプション、スワップ

特定預金等契約

外貨預金、デリバティブ組込み預金等

登録金融機関業務

国債、投資信託、ファンドラップ、証券仲介商品等

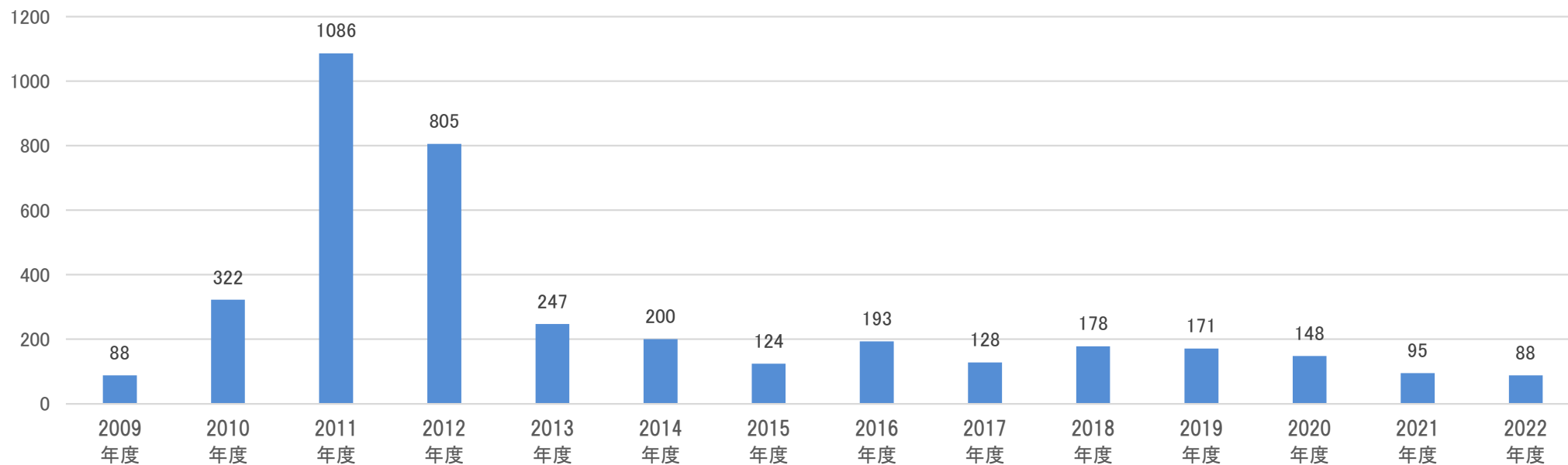
※証券会社に顧客を紹介した事案も対象

保険窓販業務

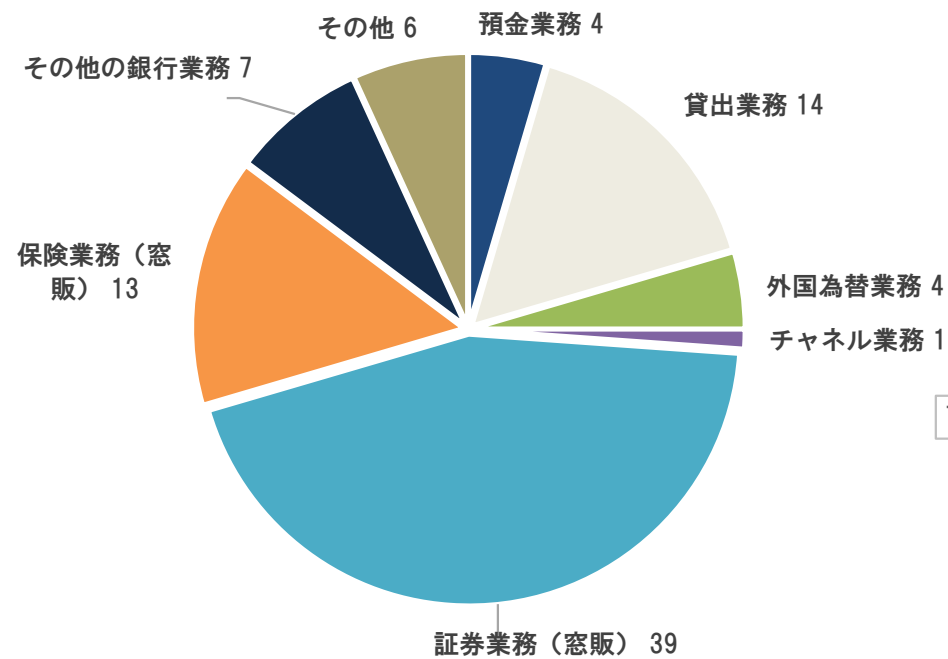
外貨建一時払保険、変額年金保険等

全銀協ADRの状況

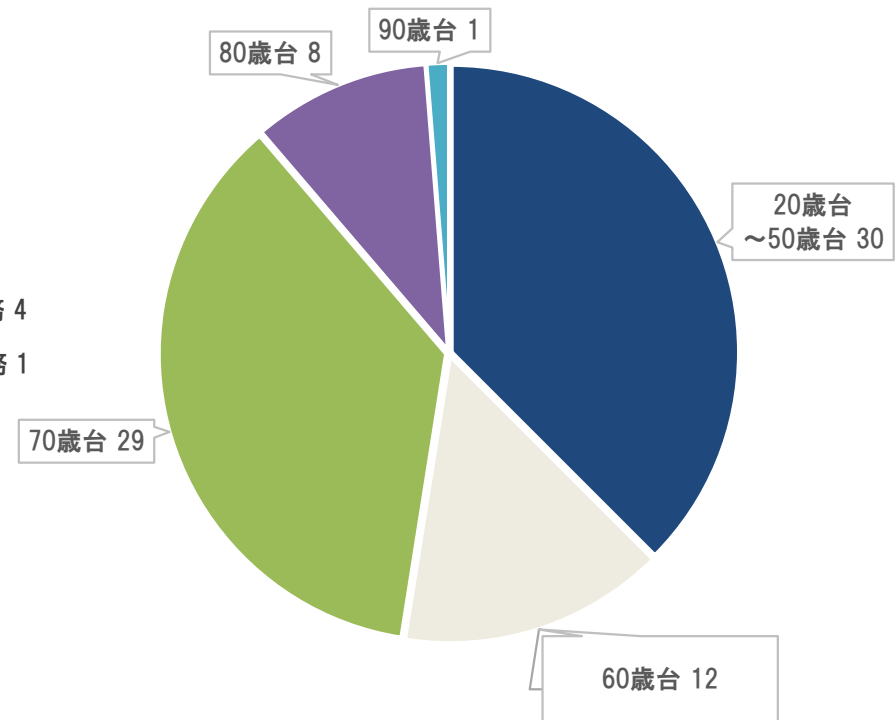
申立件数



業務分類別申立件数（2022年度）



個人申立・年代別（2022年度）



全銀協ADRの手続

全国銀行協会
相談室

- ✓ 顧客からの苦情申出
- ✓ 銀行への解決対応伝達

銀行対応に
納得いかない
場合

あっせん
手続案内

全国銀行協会あっせん委員会

※16小委員会、一小委員会は弁護士委員・消費者問題専門家委員・金融実務委員の3名で構成

適格性審査

事情聴取手続

あっせん和解

不受理

打切り

※全銀協ADRの詳細は、全銀協HP <https://www.zenginkyo.or.jp/adr/>

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. まとめー全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル

- 老後の生活資金としての金融取引の利用
 - 低金利下、預金商品では十分な資産形成が難しい
 - 投資信託、外貨建て保険等による資産形成ニーズ
 - ← 元本保証のない商品、元本割れリスクを伴う
- 「残す(遺す)」ための金融取引の利用
 - 相続(税)対策などを講じた資産承継ニーズ
 - 保険商品による子・孫の受取人指定、遺言信託等の利用
 - ← 期待していた効果とのギャップ(節税効果、手数料等)
 - ← 契約当事者死亡後の相続人との紛争の発生

高齢者の金融取引における金融機関の対応

■ 基本

意思能力・行為能力の確認

適合性確認
(投資経験、保有金融資産、リスク商品の資産割合、購入資金の性格、リスク許容度 等)

説明義務の履践
(パンフレット、販売用資料、目論見書等による説明、説明内容の理解確認 等)

■ 高齢者取引に関するルール

- 日本証券業協会「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン)」

例:

- ✓ 勧誘に当たっての役席者の事前承認
- ✓ 翌日以降の受注(熟慮期間の設定)
- ✓ 家族の同席 など

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. **高齢者取引における全銀協ADR事例**
- 6. まとめー全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆

5. 高齢者取引に係る全銀協ADR事例

(田中豊他「座談会 全銀協ADR10年を振り返る(下)」金融法務事情2222号13頁以下より)

- 顧客A(申立人)は、65歳の時に、B銀行(相手方)の勧誘で投資信託の取引を開始した。その後、B銀行担当者は、3か月程度置きに、購入投資信託の運用状況の報告とともに、新たな投資信託の追加購入を勧めたり、乗換を勧めるなどしながら、75歳までに、年3回程度の追加購入、乗換を行っていた。
- Aが76歳の時に、その後の資産形成、相続対策として、B銀行に相談があったので、B銀行担当者は、C生命保険株式会社を引受会社とする通貨指定型変額個人年金保険を紹介し、結果、Aの子供を受取人とする当該保険の申込みをし、契約した(一括支払保険料額1000万円、指定通貨米ドル)。契約に当たって、B銀行担当者は、Aに家族の同席を要請したが、Aは子供たちは皆忙しいし、私の判断で金融商品の契約はできるので、同席は必要ないと断った。また、B銀行担当者は、本日契約するのではなく、もう少し考えて、明日以降手続をしてはどうかと提案したが、何度も手続を行うのは面倒であるし、自分の考えは変わらないとして、即日契約を希望し、申込、契約締結に至った。
- その後、Aは認知能力が減退していることを心配した家族が、Aの資産状況や財産管理状況を確認したところ、本件保険や投資信託の取引が判明し、苦情に至った。

当事者主張① - 申立人 (A) 側

- 私はB銀行のB銀行担当者からよい商品であると勧められ、**言われるがままに、投資信託を購入したり、本件保険を購入していた**ようだが、どのような取引をしていたか記憶になく、B銀行担当者の話もはっきりは覚えていない。
- 申込書の署名は私のもので間違いないが、**担当者から指示されたので署名した**ものである。
- **パンフレットや目論見書を見たことはない。**
- 【家族から】Aは72歳くらいに病気入院し、その後、**物忘れが激しくなり**、75歳の頃には**認知症の傾向も顕著**になっていた(ただし認知症の診断を受けてはいない)。
- 【家族から】Aは本件商品の購入資金のほか、他の銀行に定期預金100万円を保有していたが、**ほとんどの資産は本件保険や投資信託**による。

当事者主張② - 相手方（B銀行）側

- 当行担当者は、Aさんの当行に預け入れていた定期預金が満期を迎えることから、その連絡をするとともに、当該資金の使い途についてヒアリングしたところ、預金金利が低いことに不満をもっており、当該資金は当面予定した使い途はない、「余裕資金」である、良い商品があれば紹介してほしいとのことであったので、投資信託商品を紹介し、取引を開始した。
- 各投資信託の申込のたびに、「お客様シート」を用いて、Aさんの投資経験、投資目的、年収、金融資産等を確認しており、販売用資料、パンフレット、目論見書を用いて、適示しながら、商品内容、リスクを説明した。Aさんは外貨預金の経験があり、為替リスクについても丁寧に説明を行った。
- Aさんの受け答えはいつもはっきりしており、物忘れが激しいとか、認知症の疑いがあるような様子はうかがわれなかった。
- 75歳以降は、当行の高齢者取引の行内ルールにしたがって、家族の同席を求めたり、熟慮期間を要請したりしている。ただ、家族には話す必要はないと強く主張され、理解も確かであったので、上席に確認をしてもらい取引に至っている。
- 投資信託については、損益状況は、トータルで利益を生じており、損失は発生していないとの認識である。

全銀協ADRにおける銀行取引における規範

- 一般的に、高齢者取引であっても、銀行では顧客の適合性確認、説明義務など、法的義務は履行されており、高齢者取引ルールにもとづいて対応している。
 - ⇒ 法的義務違反等にもとづく債務不履行、不法行為責任を問うまでの指摘はできない。
 - ⇒ 解決不可能か？

全銀協のあっせん手続の特色は、「法規範を基礎に置きつつも、銀行業務の適法性のみならず、市民の銀行に対して寄せる高い期待に沿った「レベルの高い業務運営」を実現するという観点から、銀行の業務遂行水準として適法性を超えるところに求め、個別の紛争解決の規範の一部として取り込んでいるところにある」。

(田中豊(全銀協あっせん委員会委員長(金融法務事情2147号1頁))

全銀協ADRにおける指摘事項（例）

- Aさんが高齢者かつ投資初心者であったことから、本件商品の損失発生リスクについて、Aさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかった。
- Aさんが高齢であり、投資経験はなく、経歴などを踏まれば、本件商品がAさんにとって適格的であったのか、Aさんの理解力に応じた十分な説明を行ったのか、また、B銀行はAさんに家族同席や熟慮期間を設けることを提案しているものの、Aさんが当日購入を希望したことをもって販売に至っており、高齢者取引に係るルールが機能していたと言えるのか、疑問が残る。
- 高齢であるAさんの属性を踏まえると、Aさんが本件商品の商品内容を理解できるだけの説明がなされていたか疑問が残ること、家族の同席が困難であることは聴取しているものの、同席を依頼したとまでは認められないこと、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の把握が十分ではなかった。

- 1. 本報告の目的
- 2. 金融ADRとは
- 3. 全銀協ADRについて
- 4. 高齢者における金融取引ニーズと金融取引上のトラブル
- 5. 高齢者取引における全銀協ADR事例
- 6. **まとめ－全銀協ADRから的高齢者における金融取引への示唆**

6. まとめ－全銀協ADRからの高齢者における金融取引への示唆

- 顧客属性(特に高齢者の属性)に寄り添った金融取引
 - ⇒ 老後の生活設計とニーズ、金融商品等への理解度、リスク許容度 等
- 相続の問題
 - ⇒ 家族(相続人)の意向との相違
- ニーズや意向とのミスマッチの解消
 - ⇒ 顧客ごとに異なるところ、「顧客本位」の実効性の確保をどう図っていくか
 - ⇒ あっせん指摘事項が参考となる場面は少なくないのではないか

■ ご清聴ありがとうございました