

## 相談事例(64)

### 生命保険会社が銀行窓口を通じて販売する「外貨建て保険」のトラブル

#### 相談事例

銀行で外貨建て保険を勧められ契約した。都合で解約したところ大幅に元本割れしたが、こんなことなら契約しなかった。説明不足だ。

#### 相談概要

1年半前に、満期になった定期預金 200 万円をまた定期預金にするつもりで銀行に行った。窓口の女性に、5%くらいの利息が付くから、定期預金よりこちらの「外貨建て一時払い終身保険(1)」がよいと勧められ契約した。意向確認書(2)チェック欄にチェックした記憶もある。しかし、この商品の仕組みはよくわからなかった。元本保証なしとの説明も受けたかどうか覚えていない。

帰宅してパンフレットを改めて見たら元本保証なしと書かれていたので心配になった。クーリングオフの記載があったので数日後店舗に行き「やはりやめたい」と言ったが、この商品がいい、金利が高い等と説得され契約続行となった。

最近継続的な治療を要する病気になり、仕事もやめ、収入が途絶えてしまった。ほかに資産がなく、現金が必要になったので解約を申し出たところ、解約料等が 20 万円ほどかかる、返戻金額は 180 万円弱という。解約した場合に受け取れる金額が払込み元本を下回るとわかっていたら契約しなかった。

相談者 70 歳代 女性・独居  
商品名 一時払い外貨建て終身保険  
契約額 200 万円

#### 処理結果

相談者から契約の経緯と相談者の資産状況を聞いた。契約の経緯は上記のとおりであるが、なぜ契約したのかと、さらに聞いたところ、定期よりいいと言われて乗り気になってしまった。それで頭がいっぱいになり、リスク説明の有無は思い出せないという。持参してもらったパンフレットを当窓口で相談者とともに改めて確認した。

- ① 受取金は年金受取型に変更できる
- ② 途中で亡くなったら家族が受け取れる
- ③ 契約期間は原則 10 年（10 年以内の解約は、早期解約ほど高額な率の手数料がかかる）

- ④ その国の債券等で運用するが為替相場次第で元本割れの危険がある
- ⑤ 外貨から円貨への変更につき手数料がかかる
- ⑥ 保険会社へ払う費用がかかる（具体的な数字は契約内容により異なる）

ことが分かった。

相談者は為替相場次第で損失を被るリスクがあることや諸費用がかかることについて「パンフレットを用いての詳しい説明は受けなかった、こんな費用が掛かるなら契約しなかった」という。

後日、銀行、保険会社、相談者とで面談を行った。販売者側は「相談者には窓口で説明をした、後日保険会社から電話で契約の意思を確認している」としてあっせん不調となった。相談者は納得しなかったため、銀行 ADR に申し出るよう助言した。その結果、解約控除金が約6万円減額となった。

なお、面談交渉や ADR への申し出理由には以下の法律等を参考にした。

- 1 保険業法第 300 条、保険業法施行規則第 234 条第 1 項第 4 号
- 2 金融商品販売法第 3 条、第 9 条
- 3 市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン
- 4 契約締結前交付書面作成ガイドライン

## 問題点・要望

外貨建て保険は、高齢者が多額の保険料をまとめて払い、高金利の米ドル豪ドルにより、その国の債券等で運用、満期時に利回りが上乗せされて戻るケースが多いが、事例のように高齢者がリスクについて理解不足がありトラブルになることが多い。

この商品の性格や諸費用等については、短時間の説明だけでは、金融に詳しくない消費者はなかなか理解できないのではないだろうか。パンフレット図表の折れ線グラフが右肩上がりとなっており、元本割れはしないとの誤認を招くと思われた。この図と同じページに、諸費用について分かり易くかつ文字の大きさは、他の文字と同等程度の大きさに記載して欲しい。

- 参考
- ・生命保険文化センター「生命保険・相談マニュアル」
  - ・販売各社のパンフレット

- (1) 米ドル・豪ドル・ユーロなどの外貨を購入して運用。保険料を円で受け取る時に手数料がかかる。
- (2) 投資経験、運用目的、資金の性質（ゆとり資金か否か）、保有資産額などのチェック項目があり顧客の適正や意向を確認