

[事案 19-4] 契約転換無効確認請求

- ・平成19年5月10日 裁定申立受理
- ・平成19年11月19日 裁定終了

< 事案の概要 >

転換する前の保険に付加していた入院特約が定期保険特約の更新時に切れると勘違いして行った契約転換を取消し、転換前契約に戻してほしいと裁定申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

平成2年9月に加入した保険(以下、「前保険」)には、定期保険特約、災害割増特約、傷害特約および入院特約が付加されていたが、定期保険特約と災害割増特約について更新予定日が近づいたことから、会社より両特約についての「特約更新確認書」が送付されてきたので、更新しない旨を保険会社に伝えた。

その後、手続きのために訪れた営業担当者と面談した際に、新しい保険(以下、「現保険」)を勧誘され、平成17年7月に前保険を転換制度を利用して現保険を契約した。

その際、前保険の入院特約も更新時に切れると勘違いしていることを知っていながら担当者が現保険の販売活動をしたのは不当であり、伝えていたニーズ(長く安く掛けられ葬式代があれば良い)に反し、現保険は60歳以降には入院保障がなくなり、保険料も3万円以上と負担も大きくなり、葬式代と考えていた死亡保険もなくなる保険であったのに、営業担当者はこうした不利な内容を告げなかった。

よって、契約転換を取り消し、現在も前保険が有効に存続していることにして欲しい。それが認められない場合には、現保険を取り消して保険料を全額返還してもらいたい。

< 保険会社の主張 >

営業担当者に募集活動について確認したところ、以下のとおり、本件契約の転換手続は申立人が主張するような不適切な募集を行った事実はなく、申立人の要求には応じられない。

- a) 営業担当者は、定期保険特約を更新しなければ入院特約も切れるというような誤った説明や、そのような誤解を生ずるような不適切な説明をしていない。
- b) 営業担当者が説明に使用した「特約更新試算書」には、入院特約等が80歳まで継続できる旨明確に記載されているので、申立人が勘違いしているとは営業担当者は認識するはずもなく、ましてそのような勘違いを逆に利用して募集活動を行うような意図がないことも明らかである。
- c) 特約が10年の更新型であること、更新時に保険料が3万円以上に上がることについては、設計書を用いて営業担当者が説明している。また、前保険の転換前後の比較についても転換比較表を用いて説明しており、不利な内容を告げなかったという事実はない。

< 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立書、答弁書等の書面および申立人・営業担当者双方から事情聴取を行い、申立人主張について審理を行った結果、以下のとおり本件申立てには理由がないとして、裁定書によりその理由を明らかにし、裁定手続きを終了した。

1. 営業担当者が、申立人の前保険の入院特約も保障期間が切れるとの勘違いを利用して現保険の募集活動を行ったとの主張について

以下により、営業担当者が、入院特約が切れる旨の発言をしたと認めることはできず、仮に、申立人が入院特約が切れるものと勘違いしていたとしても、担当者が申立人の勘違いを認識していたと認めることは出来ず、申立人の勘違いを利用した販売を行ったとは認められない。

(1)「特約更新確認書」(平成17年5月18日付)によれば、前保険に付加されている特約のうち、同年9月1日に更新予定の特約は定期保険特約と災害割増特約であることが記され、「更新の対象以外の主契約、特約については更新後も保険内容・保険料とも変更ない」と明記されている。本確認書を受領した申立人は同6月7日、入院特約について勘違いすることなく、定期保険特約と災害割増特約について更新しない旨を保険会社に伝えている。

(2)申立人は、6月7日付の「ご契約内容確認書(更新前の前保険の内容が記載)」と「特約更新試算書(定期保険特約と災害割増特約を更新しない場合でも傷害特約および入院特約は満80歳まで継続されることが明記)」は保険会社より事前に送付されたが、営業担当者は更新に関する手続のため6月8日に申立人を訪問した際に、これらを説明資料として使用されなかったと主張する。しかし、営業担当者は6月7日に申立人より前契約の特約を更新しない旨の電話連絡を受け、翌8日に担当者が申立人を訪問し面談しており、両書面の作成日が6月7日付であることから、両書面は事前に送付されたものではなく、申立人に示して再確認するために作成され、面談の際に担当者が持参して説明に使用したと考えるのが自然である。

(3)申立人は「特約更新確認書」を受領しており、営業担当者からすると定期保険特約と災害割増特約の更新であることを認識していると思われる申立人に対し、担当者が、入院特約が満80歳まで継続されることが明記された「特約更新試算書」を使用しながら、入院特約が切れるといった内容の説明を行ったとは考え難い。

2. 不利な内容を告げなかったとの主張について

営業担当者は申立人に転換比較表を示して現保険への転換を勧誘し現保険の内容を説明しており、同比較表には、現契約の特約は10年更新型で10年の更新毎に保険料が上がる旨記載されているので、申立人が主張するような、不利な内容を告げなかったと認めることは出来ない。