

[事案 2019-148] 新契約無効請求

・令和2年4月22日 裁定不調

<事案の概要>

生命保険と理解せずに契約したことを理由に、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年5月に銀行を募集代理店として契約した一時払の米ドル建終身保険について、以下等の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 投資信託と考えて契約したが、届いた保険証券を見て生命保険商品であると分かった。
- (2) 契約に際し、募集人およびその上司から、保険設計書による説明はなかった。
- (3) 募集人およびその上司に対し、生命保険には入らないことを事前に伝えていた。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人らは、申立人に対し、契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）兼パンフレット、保険設計書等を用いて、本契約が生命保険商品であること等を含め必要な説明をすべて行っている。
- (2) 募集人らは、申立人から生命保険には入らないとは言われていない。募集人は、申立人の銀行定期預金が満期になったので、申立人宅を訪問し、ライフステージにあわせた備えについての「提案書」を用いて説明したところ、申立人が「受け取りながら残す」の選択肢を選んだことから、後日上司とともに本商品を提案した。
- (3) 申立人は株や投資信託により多額の金銭の運用歴がある。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、契約時の状況等を把握するため、申立人、募集人およびその上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が本契約を生命保険ではなく投資信託であると誤信していたとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 募集人らは、保険会社や銀行のルールに則り必要な手続を行っており、特段の不適切な募集行為は見当たらないが、募集人による契約内容の説明は顧客の理解度にあわせて行われるべきものである。当審査会が確認した申立人の本契約に対する理解内容等を考えると、申立人は本契約の内容を理解しているとは言えない状況にあることが窺われた。
- (2) ライフステージにあわせた備えについての「提案書」には、生命保険を締結しない選択肢がなく、申立人が一人暮らしの独身者であることを考えると、あえて本契約を締結するニーズがどこにあったのか疑問がある。
- (3) 募集人らは、提案日にその場で申込手続も行っているが、契約内容を十分理解するために必要な時間を与えられないまま手続が行われた可能性が否定できない。

- (4) 申立人は、証券会社で株や投資信託の取引歴があり、株価や為替の値動きの確認を日頃の趣味にしている様子ではあるが、それ以上の金融商品の理解があるか疑わしい。
- (5) 申立人は保険証券の到着後間もなく苦情を申し出ている。