

[事案 2019-26] 転換契約無効請求

・令和元年 11 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

個人年金保険から終身保険への転換は、募集人が無断で勝手に手続きをしたものであることを理由に、転換の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 2 年 3 月に契約した個人年金保険が平成 11 年 1 月に終身保険に転換されていたが、以下の理由により、転換を無効とし、転換前契約に戻してほしい。

- (1) 独身なので、死亡保険は一切必要ない。死亡保険金受取人を父にするのも不自然である。
- (2) 募集人には、一度も会ったことも電話で話したこともない。
- (3) 転換契約に関する承諾書の契約者名は、間違いが訂正されているが、自分の名前を間違えて書いたことは一度もなく、自分が書いたものではない。申込書も自分が書いたものではなく、書面に押された印影は、自分の印章によるものではない。
- (4) 転換前契約の保険証券は紛失されたこととして処理されているが、会社の金庫に保管していて、一度も紛失したことはない。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 転換承諾書を取り付けており、転換に関する必要な説明がなされている。
- (2) 告知については生命保険面接士による面接が行われており、本人の知らないところで勝手に手続きがされることは考えられない。
- (3) 本転換契約の申込書は確かに代筆の可能性は否定できないものの、募集人の筆跡とも異なっており、募集人が不正に関与した事実は確認できなかった。

<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他、転換時の状況を把握するため、申立人および募集人からヒアリングした保険会社の営業所長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が申立人に無断で勝手に転換手続きをし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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 転換契約に関する承諾書における申立人の署名の氏名が誤って記載された後に訂正されていることが書面上明白であるところ、通常自分の氏名を書き間違えることは考えにくいことからすれば、転換契約に関する承諾書や申込書は、申立人自身が署名をしていない可能性が高いといえ、保険会社のチェック体制にも不備があった。
- (2) 当審査会の要請にも関わらず、退職した募集人の事情聴取は実施できなかったが、代わりに実施した営業所長の事情聴取の結果によれば、募集人へのヒアリングに要した時間は 10 分程度で、署名が訂正されている転換契約に関する承諾書などの関係書類も持参せずに行われていた。本転換から 20 年近く経過し、募集人の記憶が薄れているとしても、記憶の喚起を試みるなど問題解決に向けた努力はなされるべきであり、このようなヒアリングでは

上記努力がなされたとは認められない。

- (3) 以上のとおり、募集人の対応、保険会社における本転換時点での処理および本紛争発生後の対応には問題があったと言わざるを得ない。