

[事案 2019-343] 新契約無効請求

・令和2年10月23日 和解成立

<事案の概要>

募集人らのコンプライアンス違反を理由に、契約の取消しおよび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>

平成29年10月に契約した積立利率変動型終身保険および平成30年1月に契約した積立利率変動型終身保険（いずれも外貨建）について、以下等の理由により、募集人らにコンプライアンス違反があったことから、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約時、70歳を超えていたのに、家族の同席を求めることなく申込みをさせた。
- (2) 生命保険には加入しないと募集人に伝えていたのに、しつこく電話や訪問をしてきて、加入させられた。
- (3) 円貨払込用の振込票を、募集代理店の職員が無理やり用紙をとり代筆した。
- (4) 元本保証のある他社の生命保険から、元本保証のない本契約へ乗り換えさせられた。
- (5) 申込後、契約をやめたいと伝えているのにクーリング・オフについて案内しなかった。

<保険会社の主張>

申立人が主張するようなコンプライアンス上の問題はないため、申立人の請求に応じることはできない。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の上司2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人らのコンプライアンス違反は認められないが、以下等の理由により、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) 本契約の募集において、高齢者対応ルールに沿った対応ができていなかった。
- (2) 申立人には外貨建保険の経験はなく、意向確認シートの内容からもそのことは明らかだが、募集人の上司はその点に配慮した勧誘を行えていなかったことが窺える。
- (3) 意向確認シートには事実と異なる記載があるが、申立人の状況を良く知る募集人はこれらの点を看過していた。