

## [事案 2020-132] 新契約無効等請求

・令和3年5月4日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2020-133] の申立人と同一であり、[事案 2020-134] [事案 2020-135] の申立人の配偶者である。

### <事案の概要>

解約および契約時に家族を同席させなかったことを不服として、解約の取消しおよび契約の無効を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成21年12月に契約した終身保険（契約①）を平成28年11月に払済保険に変更した後、平成30年12月に解約し、平成30年4月に低解約払戻金型長寿生存保険（契約②）、平成31年3月に組立型保険（契約③）を契約したが、以下の理由により、契約①については解約を取り消し、契約②③については契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 保険料の負担を軽減するため、平成28年11月から12月にかけて保険契約の見直しを行い、その際、自分の三女が募集人に対して、これ以上保険契約の勧誘をしないこと、必要がある時は家族を立ち会わせることを申し入れたが、募集人は、家族の同席なく保険契約の解約と勧誘をし、その勧誘は、保険会社の高齢者募集ルールにも違反していた。
- (2) 契約①については解約のデメリットの説明がなく、契約②③については加入時の募集人の説明が不十分であった。
- (3) 契約②③の契約内容は、合理性を欠いている。

### <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) 申立人の三女からの申し入れは受けておらず、高齢者募集ルールにも違反していない。
- (2) 募集人は、申立人に対し、保険加入あるいは解約のメリット・デメリットについて、何度も訪問して提案書等を用いて詳細に説明している。
- (3) 契約②③は、いずれも申立人にとってメリットのある契約内容である。

### <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他、申立人の主張する事実等の有無を確認するため、申立人、申立人配偶者、長女、次女および三女ならびに募集人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないものの、以下の理由により、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) 募集人は、申立人三女からの申し入れを無視した勧誘をしており、また、高齢者募集ルールも遵守していたとは認められず、不適切な募集行為であった。
- (2) 平成28年の保険の見直しで保険料の負担を軽減したにもかかわらず、見直し前の保険料を上回る事態に至っており、また、令和元年9月頃、申し入れが無視されていたことが発覚して、申立人と保険会社との間で話し合いが行われている間にも、家族に知らせずに申

立人に医療保険を勧誘するという不適切な募集行為が行われていた。

- (3) 申立人から提出された録音記録によると、募集人は申立人に説明をしても理解できない旨を発言しており、申立人が十分に理解できるまでの丁寧な説明が行われていたのか疑問が残る。
- (4) 契約③は過剰な保障になっていることが窺え、申立人にとって合理性のある保険であったといえるか疑問がある。