

[事案 2020-225] 新契約無効請求

・令和3年7月9日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約の無効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7月に契約した医療保険について、以下の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 契約時、詳しい説明がなかったため契約内容が分からなかったが、募集人に言われるがままにサインをしてしまった。
- (2) 生命保険であれば、満期時には当然に払戻金があるものと思っていたが、実際には、掛け捨ての保険であり、病気やケガで入院をしないと保障がない保険であった。契約内容について説明を受けていたら、加入しなかった。

<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) 募集人は、商品パンフレットを交付し保険の概要の説明をした上で、タブレットで2回目の説明を行った。申込日には、保障設計書を用いて、終身の医療保険であること、死亡保障がないこと、解約返戻金がないことを説明した。
- (2) 募集人は、満期保険金や死亡保障があるかのような説明はしていない。そのことは保障設計書にも記載があり、申立人が誤解をしていたとは考えられない。
- (3) 募集人は十分な説明を行っており、申立人の主張するような誤解があったとしたならば、申立人の重過失である。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および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、募集人の説明不足は認められないものの、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 保険会社は、申込時に契約者が高齢である場合、家族の同席を求める内部ルールを定めており、申込当時の申立人の年齢からすれば、募集人は、同ルールにもとづいて家族の同席を求め、申立人の家族にも契約内容を知らしめるよう努める必要があった。
- (2) 募集人は、タブレットによる手続きにおいて、同席者の確認の項目で申立人の配偶者が同席したことを確認しているが、募集人の陳述によれば、配偶者は、申立人や募集人が座っているテーブルとは別の後ろのテーブルに座っており、募集人が説明に用いたタブレットを見ることはできず、募集人の説明を聞いていたかどうか分からないとのことだった。
- (3) 募集人の陳述のとおり、申立人の配偶者が申立人の後ろのテーブルに座っていたとすると、配偶者が契約内容を理解することは困難と言わざるを得ず、同席があったと評価すること

はできない。このような募集人の対応は、高齢者の家族にも本契約の内容を知らしめ、トラブルの未然防止・早期発見に資するという、保険会社の内部ルールを定めた目的に合致せず、募集人が配偶者に同じテーブルで説明を受けることを求めていれば、本件は防げた可能性がある。