

## [事案 2020-26] 新契約無効請求

・令和3年3月3日 和解成立

### <事案の概要>

契約内容が募集人の説明と異なることを理由として、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和元年12月に銀行を募集代理店として契約した変額個人年金保険について、以下等の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人から、「必要などときには、まとまったお金がおろせるし、元の金額に戻すこともできる。」と聞いたので契約したが、実際は、年金支払開始までは一部解約、年金開始後は全部解約となり、解約した分は元の金額に戻せない。また、初期費用を控除した金額を運用することや、元本割れの可能性があることなど、自分の理解と異なっている。
- (2) 募集人からは、設計書だけで説明を受け、契約のしおり、約款を用いておらず、重要事項、解約、クーリング・オフの説明がなかった。
- (3) 高齢者の保険契約であるにも関わらず、保険代理店と無関係な第三者の確認がなされておらず、説明から日を改めて契約すべきなのに当日に契約させた。

### <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、「必要などときには、まとまったお金がおろせるし、元の金額に戻せる。」といった説明はしておらず、パンフレットを用いて、解約、元本割れの可能性を説明し、設計書を用いて、初期費用を控除した金額を運用することも説明した。
- (2) 募集人は、約1時間かけて商品説明を行ったが、申立人の質問や反応から説明を理解していることが窺えた。
- (3) 高齢者の保険契約であるため、社内ルールに則り、営業部長が申立人の健康状態や他行での資産運用の経験を確認し、問題ないと判断したほか、申立人に後日申し込むように提案したが、申立人が当日中の契約を強く希望した。

### <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、契約時の状況等を把握するため、申立人、募集人および営業部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、「必要などときに、まとまったお金がおろせるし、元の金額に戻すこともできる。」と募集人が説明したとは認められず、募集人から重要事項の説明を受けていないとも認められないが、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) 募集代理店の高齢者に対する取扱い（以下「高齢者ルール」）によれば、「募集同意書取得後の商品説明の開始から申込受付までの間の終始にわたり、営業部長等が同席し、お客さまの理解状況を確認できる場合」に限り、当日の契約が可能となる。その趣旨は、直接商

品説明に関与しない営業部長等が、申立人の表情や募集人とのやり取りを常に注意深く観察することで、申立人が説明を理解しているか、また、募集人の説明が不十分でないかを慎重に確認することであると考えられるが、本件においては、営業部長がスペースの都合上、説明ブースの裏で募集の状況を聞いていたものの、同席はしていないことが認められた。

- (2) 高齢者ルールによれば、高齢者に対する募集の場合、「意向・適合性確認書」による意向確認前に営業部長等による事前承認が必要とされており、その趣旨は、申込み手続き前に、顧客の最終的な意向と保険契約の内容が合致しているかどうかを確認し、高齢者との間の募集トラブルを未然に防ぐことが目的と考えられるが、本件ではこの手順が守られていなかった。
- (3) 高齢者ルールの運用にあたり、保険会社の募集人、募集代理店は、単に形式的に定められた要件を満たすのではなく、その各規定を定めた趣旨を理解し、実質的に高齢者の保護に資するよう努めることが望まれる。