

## 〔事案 2020-51〕 転換契約無効請求

・令和3年1月21日 和解成立

### <事案の概要>

掛捨て保険という説明を受けなかったため、満期保険金があると誤認識したことを理由に、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16年3月に契約した定期保険・医療特約付養老保険（契約①）を、平成19年7月に終身医療特約付終身保険（契約②）に転換し、平成25年6月に契約②を介護保障特約付医療保険（契約③）に転換したが、契約①②③の3契約について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。それが認められない場合は、2度の契約転換を無効にして契約①に復旧してほしい。

- (1)3度の申込手続きにあたり、2名の募集人から、契約が掛捨て保険であるとの説明を受けておらず、満期保険金があると思っていた。
- (2)契約①の申込手続き時、2名の募集人は、申立外契約（平成元年成立）の満期に伴う年金を狙って勧誘したものと思われ、玄関先での簡易な募集に終始した。
- (3)契約②の申込手続き時、募集人の「もう少し良い保険がある。」との話に乗せられ、やはり玄関先で説明を受けただけで、転換の根拠や利害得失についての説明はなかった。
- (4)契約③の申込手続き時、募集人らは夕方の忙しい時間帯に事前の約束なしに訪れ、「毎月のお金を少し足せばもう少し良い保険がある。」「何かあった時に何でも使える。」という説明をただけで申し込みを取り付けた。

### <保険会社の主張>

いずれの手續に際しても、2名の募集人は資料にもとづき適切に説明して契約手續を行っているため、申立人の請求に応じることはできない。

### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手續

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

上記手續の結果、契約①②③の無効、もしくは2度の契約転換の無効は認められないが、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、手續を終了した。

- (1)募集人は、申立人との保障内容に関するやり取りについて、「それは特別なかったが、何かあったときは終身にしたいほうが良いという話があった。」と陳述している。
- (2)募集人は、契約①から契約②への転換時における申立人の意向把握について、「会社も少し様変わりして、満期が来る商品ばかりではなくなった。」といった回答に終始し、申立人の意向を十分把握した事情は窺えなかった。
- (3)本契約の変遷を見ると、養老保険（契約①）から、終身の医療・死亡保障（契約②）、さらに定期の介護・医療保障（契約③）へと転換しており、保険期間・保障内容について一貫性を欠くようにも思われ、意向把握が十分であったか疑問が残り、募集人からも合理的な

説明は得られなかった。

- (4) 募集人の事情聴取を前提とする限り、契約内容の変更について、口頭説明が十分であったかどうかについて強い疑問が残り、募集人が申立人との間でより丁寧にコミュニケーションをとっていれば、本件は未然に回避できたように思われる。