

[事案 2020-58] 既払込保険料返還請求

・令和3年5月20日 裁定不調

<事案の概要>

適合性原則違反等を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額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12月に、信託銀行を募集代理店として契約した外貨建変額個人年金保険について、以下の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額を返還してほしい。

- (1)本契約は、適合性原則に違反している。
- (2)募集人は、リスク商品や為替相場についての知識や理解力に乏しい自分に対して、十分な説明を行っておらず、説明義務に反している。
- (3)生命保険協会の定めたリスク商品や高齢者向けサービスについてのガイドラインに則った対応を行っていない。

<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)本契約の募集について、適合性原則違反や説明義務の不履行は認められず、募集代理店の高齢者取引ルールに則って募集が行われた。
- (2)募集人は、家族の同席または申込前の相談をするよう依頼したが、いずれも不要との意向であったため、当日、契約手続を行った。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、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席者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、適合性原則や説明義務に違反した行為があったとは認められないが、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、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)申立人の投資経験確認書によれば、過去に株や投資信託の購入経験があるが、その実態は親族の勧めで購入したものであり、募集代理店の取引履歴を確認しても、積極的な投資意向は確認できず、リスク商品を販売するにあたって申立人の投資意向の確認が十分に行われたか疑問である。
- (2)募集人は契約にあたり、1時間半程度の時間で4つの保険商品を紹介したうえで、選択してもらったとのことであるが、本商品は、投資経験が無いに等しく為替変動についても十分な知識を有しない顧客に、投資割合、目標値、外貨の選択等を理解させる必要があるところ、申立人が十分に理解し、納得できる説明をしたかどうか疑問が残る。
- (3)代理店の高齢者取引ルールに則って募集を行ったとしても、保険販売においては保険会社の監督のもとにあるため、一般的な保険会社の高齢者ルールに準拠することが望まれるが、本件においては、家族の同席も、複数人による説明も、複数回の面談も行われていない。

募集人の上席者による確認は行われているが、申立人の理解力に問題がないことの確認等と、事後の意向確認のみで5分程度であり、リスクの説明とその認識があることを許容していることの確認が十分になされたとは推測できない。

- (4) 募集人は、申立人の家族に対して、説明のために電話を試みたが、申立人は家族に迷惑をかけたくないとこれを拒み、かつ時間をおいて検討する機会も必要ないとする内容の文書に署名しているが、一般的に、判断能力が減退している高齢者はその場で熟慮することができないことが多く、高額な金銭を長期間運用する商品の販売にあたっては、できる限り熟慮の時間をあたえ、かつ家族等に相談する機会を与えることが望まれる。