

[事案 2020-83] 転換契約無効等請求

・令和3年4月6日 裁定不調

<事案の概要>

募集人から告知妨害を受けたこと等を理由として、転換の無効等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成15年12月に契約した終身保険（転換前契約）を、平成21年4月に終身保険（契約①）に転換し、平成29年12月に契約①を終身保険（契約②）に転換したが、以下の理由により、契約転換を無効として、既払込保険料を返還してほしい。また、精神的損害に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1) うつ病の通院・投薬の事実を伝えたが、募集人は「今の話は聞かなかったことにする。」などと述べ、告知を妨害した。
- (2) 自分の苦情に対応した営業部長が高圧的な態度で、知るはずのない他社保険の加入状況を知っており、プライバシー権の侵害を受け、精神的損害を被った。

<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) 契約①および契約②の申込みの際、募集人は告知について「ありのままを告知してください。」と説明しており、申立人から通院・投薬の事実は聞いておらず、「今の話は聞かなかったことにする。」などと述べた事実はない。
- (2) 営業部長は、当事者の聞き取り調査および三者面談を行うなど、事実を丁寧に調査し、誠実に対応していること、プライバシー権の侵害の事実はないことから、申立人に精神的損害を与えていない。

<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、告知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、募集人が告知妨害を行ったことは認められず、既払込保険料の返還および慰謝料の支払いは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図ること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しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 令和元年12月頃、申立人が本契約を解約しようとしたところ、募集人は解約手続を年明けにするように申立人に頼んだにもかかわらず、その場合には保険料を1ヶ月分多く支払う必要があることについて説明が不十分であった。