

[事案 2021-189] 契約更新無効請求

・令和 4 年 7 月 22 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-190] の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、自動更新の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 22 年 10 月に従前の契約（転換前契約）を転換して契約した利差配当付積立保険を、令和 2 年 10 月に自動更新したが、以下の理由により、自動更新を無効とし、本契約の保険料に充当されていた定期取崩金を返還してほしい。

- (1) 契約転換の意味、および転換前契約の積立金（転換価格）が定期取崩金として本契約の保険料に充当されることについて、説明を受けていない。
- (2) 設計書や転換比較表等は契約時に提示されておらず、特約更新はがきも見ていない。
- (3) 募集人は、契約内容について主に配偶者に説明しており、自分には契約当日に 30 分程度しか説明していない。
- (4) 更新の際、募集人から、保険料は今後 10 年間変わらないと説明されたが、実際は定期取崩金が契約途中になくなり、保険料が倍増した。

<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) 転換の際、募集人は申込当日まで申立人配偶者に保険料等について複数回説明し、申立人に伝えてもらうことにしており、申込当日には定期取崩しの適用が明記された設計書を申立人に手交して説明した。また、特約更新はがきにも定期取崩しの終了時期が明記されている。
- (2) 申立人は、意向確認書における保険料払込方法等の確認欄に「はい」と回答し、自署押印している。
- (3) 更新の際、募集人が定期取崩金の終了時期を認識していなかったため、口頭では説明していないが、申立人に交付した試算書には定期取崩しの終了時期が明記されている。

<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、転換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) 申立人は、更新時に保険料を低額に抑えたいとの希望があり、募集人もこれを認識していたが、更新後一定期間で定期取崩金が無くなり、支払保険料が増加することや、その時期について、送付文書の記載を確認するよう注意をするなど、顧客の立場に立った丁寧な説明が欠けていたものと推測される。
- (2) 申立人との面談時間が 30 分程度であったことは双方の主張が一致しているが、契約者が

面談時に簡単な説明を許容したとしても、重要な点については時間をかけて丁寧に説明をすることが望ましい。