

[事案 2021-336] 新契約無効請求

・令和4年11月4日 和解成立

<事案の概要>

強引な勧誘を受けて契約させられたこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成31年3月に契約した終身保険（低解約返戻金型）2件について、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)平成31年3月に養老保険、終身保険、こども保険を契約（いずれも申立外契約）したが、産後の体調不良や家庭事情で心身が消耗し精神的余裕がない時期に勧誘を受け、睡眠不足と疲労等の中で内容を理解せずに申込みをしたため、クーリング・オフ手続をした。
- (2)クーリング・オフ手続の終了後、そのまま新たに本契約の勧誘が始まり、心身が正常な状態でなく、よく理解できなかったものの、募集人らが契約するまで帰らない様子であったため、申込みをした。
- (3)保険料の引落口座にお金を入れていなければ良いと考えていたが、親の遺産等が振り込まれたため、令和3年10月に解約するまで保険料が支払われ続けていた。

<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)申立人が代理店を訪問した際、こども保険等に関心を示していたため、募集人が申立人宅を訪問し、申立外契約の申込みに至った。その後、申立人がクーリング・オフを希望した。
- (2)募集人2名が申立人宅を訪問し、クーリング・オフ手続を終えた後、参考として理由を尋ねたところ、万一の場合に子にお金を残したいとのことであったため、終身保険を提案すると、申立人が加入を希望した。
- (3)募集人2名が、強引な勧誘を行った事実はない。

<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、クーリング・オフ手続時および申込時の事情等を把握するため、申立人および募集人2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の強引な勧誘は認められないものの、以下のとおり、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)申立外契約のクーリング・オフ手続および本契約の申込手続は、いずれも申立人が次男出産後1か月半程度の時期に行われており、募集人らは、少なくともそのような時期であったことは認識していた。この場合、本来の用件であるクーリング・オフ手続の終了後は速やかに退去し、新たな保険の勧誘は日を改めるなどの配慮が求められた。
- (2)クーリング・オフ手続後に勧誘をして、意向把握および申込手続にまで至ったことは、契約関係から離脱したい申立人意向に反し、心理的に断りにくい状況下で新たな提案をして申込みをさせたと捉えることもでき、適切な募集行為とは思われない。募集人らはクーリ

ング・オフ制度の趣旨をよく理解して、新たな勧誘および申込手続は日を改めて行うなど、慎重な対応が求められた。

- (3) 申立人が離婚を予定しており、17歳の長男と0歳の次男を今後養育していく事情も考慮すると、死亡保険金以外を受け取ることができない低解約返戻金型の本契約が、申立人の意向に合致する商品であったか疑問が残る。
- (4) 申立人は、クーリング・オフ手続後に説明した募集人と当日初対面であったが、当該募集人は、それ以前の申立人の意向や面談内容等を確認せずに勧誘しており、意向把握が不十分であった可能性が考えられる。