

[事案 2022-207] 損害賠償請求

・令和5年8月10日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の不適切な勧誘を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主な主張>

令和2年6月に契約した医療終身保険2件について、以下の理由により、既払込保険料から解約返戻金等を控除した残額および遅延損害金の支払いを求める。

- (1)自分は、医療保険に加入する意思はなかったが、高齢で体調が悪く、頭が朦朧とし、判断能力が著しく減退した中で、契約内容を十分に理解しないまま申込手続をさせられた。
- (2)募集人は、本契約には解約返戻金がないこと、解約後の未経過保険料に係る払戻金が既払込保険料を下回ることを説明していない。
- (3)募集人は、自分の意向を把握することなく、本契約を提案、勧誘し、加入させた。
- (4)募集人は、自分の知識、経験、財産の状況、加入目的に照らして適正な勧誘を行わなかった。自分は、年金生活者であり、預貯金も必要最小限しかなく、本契約の保険料を支払うだけの資力はない。
- (5)本契約は、被保険者を子とし、死亡保障や貯蓄機能がない終身医療保険であり、自分にとって利益がない。

<保険会社の主な主張>

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)申立人は、申立人の子に後々まで申立人のありがたみを残せるような保険を希望したため、申立人子を被保険者とする終身医療保険を提案した。また、申立人は、死亡保険金が申立人子の配偶者に支払われるのは本意ではないとのことであったため、保険契約者と死亡時支払金受取人を申立人自身にすることを提案した。募集人は申立人の意向を十分に確認していた。
- (2)募集人は申立人に対し、設計書を用いて、解約返戻金がないことを含め契約内容を説明した。
- (3)申込手続を行った頃の申立人は、契約内容をしっかり理解していた様子であり、体調が悪く、頭が朦朧としているような様子は全く窺えなかった。令和2年11月に募集人が申立人宅を訪問した際、申立人の様子が相当程度変わり、本契約加入時の記憶が曖昧になっていたため驚いた。

<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、申込手続時および以後の状況等を把握するため、申立人および申立人子、ならびに募集人および募集人の上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の不適切な勧誘は認められないが、以下の理由等により、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しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 申立人は、契約申込手続当時 86 歳であり、保険料が高額である医療保険に加入する意向はなかった旨陳述し、申立人子も、年間 100 万円以上の保険料を 5 年にわたって支払う保険だとわかっていたら、契約しないよう止めていた旨陳述している。
- (2) 募集人が申立人に設計書を用いた契約内容の説明を行ったのは申込手続を行った当日のみであり、同日は申立人の親族の同席はなかった。この点、募集人は、その 5 日後に申立人子に対して設計書を用いて契約内容の説明を行ったと陳述しているが、申立人子は、既に申込手続が終わっていたため、保険料その他の契約内容を理解しないまま、被保険者として必要な署名や告知書の作成を済ませたのだと思うと陳述している。
- (3) 保険会社のルールにおいては、申立人は高齢者対応の対象外であったが、申立人が当時 86 歳であること、保険料が高額であること、申立人による申込書の記載後の説明はこれを行う募集人および説明を受ける親族共に集中力が低下する可能性が相応にあることを考慮すれば、募集人および保険会社としては、申立人の申込手続については、高齢者対応ルールにかかわらずより丁寧な高齢者対応をすることが望ましかったといえる。