

[事案 2022-277] 新契約無効請求

・令和5年11月6日 和解成立

<事案の概要>

判断能力に問題のある者に保険契約させたこと等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年11月に代理店を通じて契約した介護年金保険について、以下等の理由により、契約を取り消し、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 自分は、20年前から脳梗塞の薬を飲んでいるが、病気やケガの質問事項があってもおかし
いと思わず、告知書で「いいえ」に丸をつけたため本契約に加入することができた。この
点で自分は理解力に欠けている。
- (2) 自分の妻から代理店の募集人に対して、自分は認知症なのでこれからはすべて妻に連絡す
るよう伝えたにもかかわらず、募集人は自分に直接電話して呼び出し、本保険の内容を
説明して契約させた。
- (3) 高齢者等の判断能力に問題がある者の保険契約は、家族等を同席させ、了解を得るべきで
ある。
- (4) 保険会社の担当者は、医師が認知症と認めないと契約は取消しできないと言うが、健康診
断によれば、海馬が縮んでいる等の診断だった。

<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) 複数回の募集機会を設定し、2名の募集人で募集しており、当時の当社の高齢者募集ルー
ルに即した募集をしていた。
- (2) 募集人は、申立人の妻から、「これからは全て私宛に下さい」「認知症です」等という LINE
メッセージを受け取ったものの、業務上のやりとりで申立人と支障なく意思疎通ができて
おり、認知症や判断能力に支障があると思われる素振りはなかったことから、本当に認知
症なのか判断できず、従前どおり申立人に連絡した。
- (3) 当社の担当者は、医師が認知症と証明した場合には、契約を取り消す旨の説明はしていな
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、募集に関する経緯等を把握
するため、申立人および申立人の妻、ならびに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、契約の取消しは認められないものの、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) 募集人は、申立人の妻から、申立人が認知症であることを危惧しているとの連絡を事前に
受けており、契約時の説明や申込みに妻を同席させることは容易であったにもかかわらず、
それを行わなかった。

- (2) 募集人の事情聴取によれば、募集人のうち 1 名は、2 回の説明機会においていずれも 5 分程度しか同席しておらず、ほとんどの説明を募集人 1 名で行っていた。また、確かに 2 回の面談の事実は認められるものの、申立人の事情聴取によっても、申立人が本契約の内容を理解しているとは思われず、募集人の事情聴取によっても、申立人の特性を踏まえた十分な説明がなされたとは判断できなかった。
- (3) 募集人の事情聴取によれば、契約を募集した人以外の者によって、契約申込受付後に電話等で確認することを行っていない。
- (4) 上記(1)乃至(3)の状況に照らすと、本件での募集行為は、高齢者ルールの趣旨が十分に生かされていたとは言えず、その運用は形骸化していた可能性があると言わざるを得ない。