

[事案 2022-332] 転換契約無効等請求

・令和6年2月11日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、転換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17年1月に契約した終身保険（契約①）を、平成24年12月に終身保険（契約②）に転換したが、以下の理由により、転換を無効にして転換後に支払った保険料を返還してほしい。それができない場合には、契約①が継続していたと仮定した場合の現時点での解約払戻金額と、契約②の現時点での解約払戻金の差額を支払ってほしい。

- (1) 募集人は、「保険料が少し上がるだけで三大疾病の保障のみを変更できる」、「解約ではなく、同じ保険の継続・更新である」などと説明して、契約①の見直しを勧めた。
- (2) 本契約を締結する前に、自分の配偶者を契約者とする契約が、同じ募集人の手続によって不本意な別の契約に変わってしまったことがあったため、契約①が別の契約にならないかと何度も募集人に質問したが、募集人は、「大丈夫です」等と回答した。また、解約払戻金額にも変更がないかと質問したところ、募集人は、「三大疾病の変更だけなので解約払戻金は変わりません」と回答した。

<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) 募集人は、見直しの提案の際には、契約①と契約②の保障内容の仕組図を対照するなどしながら、申立人に対して保障内容や保険料の金額等がどのように変更されるかを説明した。また、契約①と契約②のそれぞれの解約払戻金の推移表を示して、解約払戻金の金額が異なることを説明した。
- (2) 契約②の申込手続を行った際、募集人は、申立人に注意喚起情報とご契約のしおり・約款を交付し、注意喚起情報の「特にご注意いただきたい事項」の要点を読み上げた。申立人は、契約手続に使用する携帯端末上で、保障内容等が申立人の意向と合致していることを確認し、各確認事項欄について、いずれも「はい」と回答した上で、自署欄に署名した。
- (3) 契約②の申込手続後、当社は、契約成立書面を申立人宅に郵送し、その後毎年契約内容通知文書を申立人宅に郵送しており、また、募集人は、毎年1回、申立人宅を訪問し、インフォメーションを示して契約②の内容を説明していたが、申立人が異議等を申し出たことはなかった。

<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、契約②の申込手続時の状況等を確認するため、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、募集人の誤説明は認められないが、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 申立人は、募集人から保険料払込期間が70歳までになることの説明を受けておらず、その

説明があれば契約②の申込手続を中止していた旨陳述した。募集人も、契約①が「消滅する」ことを明確に口頭で説明することまではしておらず、また、保険料の支払いが61歳時以降も継続することについても説明しなかったと陳述した。

- (2) 契約①が消滅し、保険料払込が70歳時まで続くことは、契約を見直す場合の重要な変更点であり、生命保険制度について専門的な知識のない申立人にとっては、転換制度の意味を直ぐに理解することが難しかったことも想像に難くないところ、募集人としては、申立人に対し、転換制度を用いた場合の契約上の重要な変更点につき、明確かつ分かり易い言葉で丁寧に説明することが望ましかった。