

[事案 2022-52] 転換契約無効等請求

・令和5年1月7日 裁定不調

※本事案の申立人は、[事案 2022-51] の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、転換契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成25年11月に契約した終身医療保険（転換前契約）を、令和3年4月に組立型保険に転換したが、以下の理由により、転換を無効にして、既払込保険料と解約返戻金額の差額を返還してほしい。また、精神的苦痛に対して慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人から保険料の説明は受けたが、転換前契約の充当価格が本契約の保険料の一部に充当されていることについて説明がなかった。また、充当価格の金額の説明がなかった。
- (2) 保険会社が転換制度の利用を勧める場合、転換以外の方法や新旧契約内容の比較を書面で説明することとされているが、募集人から説明はなかった。
- (3) 契約時77歳の高齢者であったが、募集時に同席したのは夫だけで、70歳未満の親族の同席はなかった。また、複数回の募集機会の設定もなかった。
- (4) コンタクトセンターや支社に説明を求めたが、納得のいく回答が得られず精神的に苦痛を被った。

<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) 募集人は、設計書と契約内容説明書を示し、本契約は転換制度を利用して加入するものであること、および転換を行った場合の不利益等について説明した。また、転換制度とは、古い契約を下取りして古い契約の価格を新しい契約の保険料の一部に充当する制度であること、および転換制度を利用するメリットについても説明した。
- (2) 契約時に親族が同席をしている。また、申込後には、募集人の上席者である営業部長が申立人に架電し、契約内容や申込等の確認を行っており、募集人の対応は当社の定める高齢者募集ルールに違反するものではない。

<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、転換時の状況等を把握するため、申立人および申立人配偶者、ならびに募集人および営業部長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明不足等は認められないが、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) 事情聴取によれば、募集人は申立人から保険料減額の希望を聴取した際、転換だけを勧誘していることが認められる。保険料負担を減らす方法としては、転換以外に、保険金額の減額や本契約以外の複数の保険契約を比較検討することも有用であると思われるが、募集人はそのような対応は行わなかった。
- (2) 募集人は充当保険料に関する説明をしたことが窺われるが、募集人の事情聴取によっても、

転換前契約の充当価格や解約返戻金額について、具体的な説明をしたことは認められない。申立人が保険料減額を希望していることからすれば、充当価格や解約返戻金額を取り上げて説明し、保険金額の減額等を検討すべきであった。

- (3) 設計書には、「お客様の意向」が記載されているが、これは募集人が転換とは別の機会に聴取したものであって、申立人の希望が反映されたものではなく、募集人は転換の際に申立人の意向を十分に聴取していないことが窺われる。
- (4) 事情聴取において、営業部長は、高齢者には遅くとも2営業日以内に確認の電話をすることにしており、手帳に電話した日時を残すようにしていると明確に述べている一方、当審査会が求めた手帳の提出がなかったことから、営業部長が申立人に確認の電話をした事実は認められない。
- (5) 保険会社の高齢者募集ルールでは家族同席が原則とされており、同席できない場合には、上席者による契約者への電話による説明を行うこととされているが、本件では、同席した家族である申立人夫も70歳を超えていることから、意思確認のために営業部長から申立人に架電することが望ましかった。