

[事案 2023-179] 新契約取消請求

・令和7年1月5日 和解成立

※本事案の申立人は、法人である。

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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4年3月に契約した定期保険2件および医療保険について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料と解約返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 自分（申立人代表者）は、日常生活で簡単な日本語の会話はできるものの、日本語の読み書きができない。
- (2) 「この保険はお金が戻ってくる」と説明されたが、事実とは異なり、勝手に更新や引落しをされることも知らなかった。
- (3) 支払った保険料のほとんどが戻ってくると思っていた。
- (4) 保険料を1回支払ったらもう払わなくてよいと思っていた。

<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) 当社の基準によれば、契約内容を理解するために家族または通訳の介在が必要な場合は、契約の取扱いを行わないこととしているが、申立人代表者は、募集人との複数回の打合せの際に、通訳を介さず日本語で話しても理解していたこと、日本語で詳細な告知をしていること等から、日本語の会話能力、理解能力を有している。
- (2) 解約返戻金の有無については、設計書の重要事項として口頭で説明しており、特に本契約のうち定期保険については、過去に2回契約したことがあるものと同一タイプであり、これらの契約からの乗換えを行った際にも解約返戻金はなかったことから、申立人は本契約のうち2件について解約返戻金がないことを理解して契約を締結した。
- (3) 保険期間や保険料についても、設計書等を読み上げて説明しており、令和4年2月の説明以降、契約締結まで十分な検討期間もあった。申立人が過去に契約した保険には一時払いのものはないうえ、保険証券、契約内容通知文書等でも年払いであることは確認できる。

<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、契約締結時の説明状況等を確認するため、申立人代表者および募集人 AB に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人 A は、申立人代表者が日本語での説明を理解しているものと確信して話を進めており、日本語を母国語としていない申立人代表者に対して、個々の重要事項について日本語の意味を理解しているかどうかを慎重に確認していない可能性が高いと考えられる。
- (2) 契約時の手続対応を行った募集人 B も、募集人 A が申立人のニーズに合致している商品を

申立人代表者に対して提案し、申立人代表者が契約内容を了承しているという前提で、安易に手続を進めてしまったことが疑われる。

- (3) 募集人 A が、申立人の債務を申立人代表者の死亡時に返済できるようにするという目的で本契約を提案したことは、一般的には妥当なものといえるが、申立人代表者は外国籍の人であり、申立人には従業員もいないため、代表者が死亡した場合の会社の存続をどの程度望んでいたかは不明であり、本契約が申立人代表者の意向や現実の必要性にマッチしているのかは疑問が残る。