

[事案 2023-24] 転換契約取消請求

・令和 5 年 11 月 21 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、転換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>

平成 29 年 10 月に契約した組立型保険を、令和 4 年 8 月に組立型保険（本契約）に転換したが、以下等の理由により、転換を取り消してほしい。

- (1) 募集人は、転換の際、「前回の保険よりも数 100 円アップするだけで保障が格段に良くなる」などと説明したが、本契約は掛け捨て保険であり、解約返戻金が 0 円となる説明はされなかった。
- (2) 転換する際に、「クーリング・オフ制度について記載した書面」を受領しておらず、クーリング・オフに関する説明も受けていない。

<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、転換の際、申立人および申立人の親族に対し、タブレットを用いて、契約概要、転換比較表および注意喚起情報等の説明をしており、申立人には契約内容を了解いただいた上で申込手続をしている。
- (2) クーリング・オフについては、募集人はタブレットを用いて注意喚起情報の該当ページを説明し、「クーリング・オフ制度について記載した書面」を申立人に交付している。

<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、転換契約時の状況を確認するため、申立人および申立人親族、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、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 契約時の申立人の年齢は 81 歳であるところ、転換の説明は保険会社のタブレットの画面のみによって行われている。
- (2) 特に高齢者においては、タブレットで書面を見ることに慣れていない場合もあり、タブレットのみによる説明は、十分な時間をかけて丁寧に行うほか、画面表示された内容を理解させるための工夫を要するものと考える中、募集人の事情聴取でも、画面上での説明のために特に配慮した説明を行っていることはうかがえなかった。