

[事案 2023-78] 新契約取消請求

・令和 6 年 1 月 22 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2023-67] の申立人と同一人である。

また、[事案 2023-68] の申立人の子である。

<事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、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 4 月に乗合代理店を通じて契約した変額保険、がん保険、医療保険について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約に至るまでの間、募集人から、保険の本質的な目的から外れた保険で儲かる話を延々とされ、不必要に高額な保険に加入してしまった。資産形成目的のみで保険に入らせることは営業方法として極めて不適切である。
- (2) 契約に至るまでの間、募集人を妄信し、深い洗脳状態にあり、心神喪失状態であった。
- (3) 自分は独身で定職も貯金もあり、高額な保険が必要な人間ではない。
- (4) 自分には扶養すべき家族はおらず、募集人の一言で死亡保険金受取人を妹に決めてしまった。募集人は保険を軽く考えており、不信感がある。
- (5) 解約控除について詳しい説明もなく、リスク面について明らかな説明不足がある。それに続く説明も、10 年間保険料を支払った後は、引き出してもいいし、寝かせると最終的に 6 倍くらいに資産が増える、といういかに金が増えるかという説明しかなかった。

<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、面談を通して申立人のニーズを確認し、資産形成や保障に関する要望を踏まえて提案をしており、保険の目的から外れた説明はしていない。
- (2) 募集人は、申立人と複数回面談をして、要望を確認しながら内容に納得してもらい申込手続に至っているが、申立人は問題なく応答ができており、心神喪失状態ではなかった。
- (3) 募集人は、申立人から、病気やがんに備えること、老後の資金を蓄えること、死亡時に備えること、といった要望を確認している。独身であること、定職があること、預貯金があることから、直ちに保険が必要でないとは言えない。
- (4) 死亡保険金受取人について、募集人の発言で決まったという事実はなく、聴取した家族状況等の事情を踏まえ、募集人が申立人と話をした結果、妹に決まった。
- (5) 解約控除やその他解約した際の不利益事項については、ご契約のしおり・約款や重要事項説明書等の資料を用いて情報提供しており、商品説明の際にも設計書に記載された解約返戻金の推移を示して、解約返戻金のシミュレーションや解約時の不利益について説明した。募集人は、「10 年間保険料を支払った後、引き出してもいいし、寝かせると最終的に 6 倍くらいに資産が増える」と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、契約締結時の状況を確認するため、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 申立人は、募集人は手書きの説明資料①②③を用いて契約内容を説明したと陳述しており、募集人は、①②については自分が書いたものと思われるが、③については分からないと陳述している。しかし、③は①と体裁や筆跡が似ており、申立人が本契約の資料とともに保管していたものであることから、募集人が説明に用いたものと推測される。
- (2) そもそも手書きの説明資料は、変動する数値の内、有利な数値を用いて説明し、契約者に過大な期待を与える傾向があり、保険会社が作成した資料のように正確性について十分なチェックを経ることもなく、またリスク等についての説明も無いが、不十分なことが多く、その作成、使用については特に慎重に行う必要がある。本件の手書きの説明資料はこの点で不十分であり、これを用いた本件の説明では、申立人の関心は手書きの説明資料に集中し、他の保険会社の作成した資料には関心が向いておらず、この結果、申立人は十分なリスク等の認識を持たなかった可能性があり、手書きの説明資料を用いた本件の募集人の説明は適切なものであったとは評価できない。
- (3) 募集人の事情聴取によれば、募集人は、資産の運用に関心がある申立人に対して、設計書にもとづき、増えることもあれば減ることもあると説明したとのことであるが、事情聴取からは、募集人は保険年度別の解約返戻金の明細表の読み方を説明したものの、具体的にどのような場合や時期にプラスやマイナスが生じるかの見通しについて説明したことはうかがわれなかった。