

[事案 2024-173] 新契約取消等請求

・令和7年10月22日 裁定不調

<事案の概要>

担当者の誤説明等を理由に、契約の取消し等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和4年7月に契約した組立型保険について、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。また、慰謝料の支払いも求める。

- (1)貯蓄型の商品（以下「貯蓄型商品」）を契約するつもりで申込を行ったが、実際には、終身型の本契約の申込手续をしていた。
- (2)令和4年7月、自分の兄の同席の下、タブレット端末にサインをして申込を行った。その際、募集人に対して口頭で、契約を4年間据え置くことで元本割れしないことや、貯蓄型であり損をしないことを確認した。
- (3)自分の了承のないまま、本契約の保険料は前納となっており、自分の母のカードで第一回保険料を支払った。申込手續後に再度募集人と面談した際も、募集人は、「4年置くことで元本が守られる」「ご損はさせません」と述べた。その後、募集人から、本契約と貯蓄型商品とは違う商品だと言われ、改めて手元の資料と保険証券を見直して、本契約が貯蓄型商品ではないことに気がつき解約手續をした。
- (4)そもそも自分は、募集人から、本契約と貯蓄型商品を比較した説明を受けておらず、本契約のパンフレットや設計書を紙でもらっていない。そのため本契約の保険料支払方法が前納になっており、一時払の貯蓄型商品ではないことに気づけなかった。
- (5)保険会社の募集記録には、本契約の解約理由が「子供の学費がかかるため」という旨の嘘の記載があった。実際には、コールセンターに対し、希望していた契約と違って損害を受けるためという理由を伝えて解約した。

<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)令和4年6月、募集人が申立人母と面談した際、申立人母は、相続対策として娘である申立人が契約者となり毎年払い込む保険料が贈与税の非課税枠110万円以内となるプランを希望した。そのため同月、募集人は、申立人母の自宅で申立人と面談し、貯蓄型商品を提案した。
- (2)同年7月、募集人は申立人に対し、申立人母および兄の同席の下、貯蓄型商品と本契約を比較して提案した。申立人は、他社の既契約にない保障を準備したいという意向であった。募集人は、パンフレットおよびタブレット端末で10大疾病保障と介護保障について説明し、非課税枠110万円を活用する方法として、毎年44か月分の保険料（約110万円）を払い込むことも提案した。
- (3)最終的に、申立人は、一時払の商品である貯蓄型商品に毎年加入するのではなく、最初の年から最大限の保障を確保できる本契約に加入することを了承した。

<裁定の概要>

1. 裁定手續

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、申込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、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 申立人は募集人に本契約の保障内容を説明する紙の資料を希望したと陳述しているところ、募集人はペーパーレスを推奨して電子交付とし、結果として、紙の資料として手元に残っていたのは貯蓄型商品の募集資料のみとなった一方で、本契約の説明および申込手続は全てタブレット端末上で行われたと認められる。さらに、本契約と貯蓄型商品とは商品名称が一部一致しているところ、申立人は両者の名称はすごく類似していると陳述しており、このことも、本契約とは貯蓄型商品のことであると誤解する一因となったものと解される。
- (2) このような中、申込手続の直前に、申立人は募集人に対し「4年経ったら元本割れしないのか」との質問をしており、募集人としても、申立人が本契約と貯蓄型商品を混同していることに気づくことができる状況であった。この点に関し、募集人はかかる質問を受けて再度本契約の説明を行ったと陳述しているが、本契約の成立後に、申立人および申立人母が、募集人に対し本契約の内容の再説明を求めていることからすれば、申立人が本契約の内容を正しく理解して申込手続を行ったかどうかには疑問がある。
- (3) 募集人としては、申立人母および申立人が、贈与税を回避して申立人に資産を承継させることを意図しており、申込手続の直前まで申立人が元本割れの有無を気にしていたことを認識していたのであるから、申立人に対し、貯蓄型商品と本契約のいずれが申立人のニーズに合っているか、貯蓄性を重視しているのかなどを確認することが望ましかった。