

[事案 2025-67] 新契約取消請求

・令和8年2月27日 裁定終了

<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5年12月に契約した組立型保険について、以下の理由により、契約を取り消してほしい。

- (1)募集人に意向をあらかじめ伝えていたが、当初提案されたものとは別の新たなものを契約当日に持ってこられた。
- (2)「必要な資金が発生した場合に介護部分は残し、終身部分を減額していける」と聞いていたが、その減額に限度があるとは聞いていなかった。減額に限度があると聞かされていれば、本契約を申込みなかった。令和6年12月、募集人とその上司が来訪した際、契約時の状況を再現して説明してもらったが、その再現においても契約金額に限度があるとの説明はなかった。
- (3)減額をしようとした際エラーになってしまうという事態が生じたので、募集人およびその上司が訪問した際、その場でタブレット端末にて操作してもらったが、なぜエラーになるのか分からない様子で、「宿題として社に持ち帰ります」とのことだった。募集人およびその上司がともに理解できていないのだから、本契約の適切な説明がされていたはずがない。

<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、令和5年11月、申立人から「まとまったお金が入ったので分散して保険会社にも預けたい」との申出を受け、その後、数回にわたる電話でのやりとりを経て提案内容を調整した。
- (2)募集人は、申立人が資産運用目的であることや終身保険に加入していないこと、申立人が保険金額を550万円とし、全期間分保険料を支払う希望があることなどの意向を踏まえ、各提案書と比較提案書を準備し、令和5年12月に申立人に示して説明した。募集人は、申立人に対し、いずれのプランも加入から数年間は解約時の受取金額が払込保険料を下回ることや、長期継続するほど資産形成効果があることを説明したが、申立人から減額手続きの詳細について質問はなく、資産形成効果もありつつ介護保険を終身で持つメリットに魅力を感じ、申立人が本契約を選択し申込みに至った。
- (3)減額手続きの際にエラーと表示された原因は、年払保険料5年分を前納していたためであり、減額を行うには前納の取消しを行う必要があった。
- (4)終身保険金額の減額に限度があるということは契約締結目的に照らしても社会通念に照らしても重要なものではなく、また、当該減額に限度額がないとの認識が契約時に表示されていたわけではないから、錯誤取消しは認められない。

<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、申立人の主張する事実等を確認するため、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ず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。