

[事案 22-134] 転換契約無効請求

・平成 23 年 10 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

定期付終身保険を利率変動型積立終身保険に契約転換した際に、募集人による説明が不十分だったとして、転換契約の取消しと転換前契約の復旧を求め、申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 21 年 5 月、定期付終身保険を利率変動型積立終身保険に契約転換をしたが、その際、営業職員より、不利益事実について口頭で説明がなされなかったため、転換後契約を取消し、転換前契約を復旧してほしい。口頭で説明がなされなかった不利益事実は、①転換前契約が消滅することと、②予定利率が 5% 台から 1.5% に下がることで、転換前契約が消滅する旨の説明がなかったため、特約の一部変更と誤認して契約をしたものである。

<保険会社の主張>

下記理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 営業職員は、申立契約への転換に関し、重要事項の説明義務は果たしている。
- (2) また、申立人から、申込書および意向確認書において、転換に関する重要事項の説明を受け、了承した旨を署名・押印のうえ同意をいただいている。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張の法的な根拠を、不利益事実の不告知による取消し（消費者契約法 4 条 2 項）、または錯誤無効（民法 95 条）を主張するものと解し、申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人の事情聴取の内容にもとづき、下記のとおり審理した。審理の結果、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項を適用して、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、和解契約書の締結をもって解決した。

1. 申立人及び募集人の事情聴取を実施し、転換契約時の募集状況について確認したところ、両者の説明は異なったが、募集人の説明は、概ね以下のとおりだった。
 - ① 「ご契約内容の概要」を使用して、現在の契約について説明し、その後、「保険設計書（契約概要）」を使用して、現在の契約とお勧めプランについて説明している。転換については、「新しい保険に切り替わります」と説明したが、その内容については特に説明していない。
 - ② 申込書作成前に、「保険設計書（契約概要）」、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」、「ご契約申込内容控え」、「転換制度ご利用に際しての確認事項」を申立人に見てもらったが、口頭での説明はしていない。但し、特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」について、「お客様ご自身でお読みいただくことが重要です」と伝えている。
2. 保険会社は、トラブルを防止するため、重要事項を記載した書類の内容の説明と手交について、次のように取り扱うものとしている。
 - ① 提案時には、「保険設計書（契約概要）」を用いて、所定の事項を説明したうえで、それを手交する。転換の提案に際しては、「転換比較表・現在のご契約内容」「保障内容の見直しをご検討の方へ」を説明のうえ、手交する。
 - ② 申込手続前までに、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」を用いて、所定の事項を説明したうえで、それを手交する。（所定の事項の一つに転換制度を定めている。）

3. そこで、保険会社の定める前記取り扱いを踏まえ、募集人が申立人に対し行なった商品説明について検討すると、募集人は、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」を使用した説明は行なわず、手交したのみで、転換制度について、「新しい保険に切り替わります」と説明したものの、その内容について説明したと認めることはできず、前記取り扱いを遵守していなかった。

申立人は、意向確認書の、「転換後の主契約・特約ごとの支払事由、保険金（給付金）額等、保険料、保険料払込期間および保険期間等のご意向にそった内容になっていますか（転換前および転換後の保険契約に関する重要事項について対比のうえご確認いただき、不利益事項等の重要事項についてご了承いただいておりますか。）」について、「はい」の欄をチェックしているが、募集人の説明状況からして、申立人が、転換制度について理解できたのか疑問といわざるを得ず、意向確認書の内容を真に理解したうえで、「はい」の欄をチェックしたとは認められない。