

[事案 22-67] 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成 23 年 7 月 11 日 和解成立

<事案の概要>

銀行員（募集人）を通じて変額個人年金保険に加入した際、加入時の募集人の説明に虚偽の説明があったとして、解約したことによって生じた元本（既払込保険料）と解約返戻金との差額（損失）の補填を求め申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 19 年 1 月、使用目的のない預金の運用方法について銀行の支店窓口で相談に行ったところ、募集人より勧められ、一時払保険料（500 万円）を支払い変額個人年金（積立期間 10 年、年金支払期間 15 年）に加入、さらに同年 3 月に 300 万円の増額をした（支払済み保険料は 800 万円となった。）

その後、平成 20 年 9 月に米国の金融危機が発生し、不安になり銀行支店の窓口を訪問し、加入時と同じ説明を受けたが、翌日、保険会社に行き説明を受けたところ、加入時の募集人の説明は虚偽であることが分かった。

そこで、銀行宛て苦情を申し出たが、回答がないため 3 日後に解約を請求し、646 万円余の払戻金を受け取ったが、もともと募集人の下記のような虚偽の説明、説明不十分により、「10 年の積立期間満期後の積立金につき元本保証がある」と誤信して契約申込みをしたもので、契約は無効であり、既払込保険料と解約返戻金との差額分（153 万円余）の損失を補償して欲しい。

- (1) 「10 年後元金は一括して受け取れる」との説明を受けたのみであり、リスクの説明は受けず、元金が保証されるのは年金払いのときにのみ限られることは説明されなかった。
- (2) 投資リスクの説明を受けていないため、保険契約申込書兼告知書の控えには、「リスク理解」等の項目にチェックが入っていない。保険会社及び募集銀行の保有する控えでチェックが入っていても、それは募集人が私のいないところで勝手に記入したものである。
- (3) 投資リスク他、すべてのチェック箇所の説明を受けておらず、募集人は説明責任を果たしていない。

<保険会社の主張>

申立契約を取り扱った銀行へ確認し、同銀行から得られた回答結果では、下記のとおり、申立人の主張する事実を確認できなかった。当社としては、申立人と銀行のいずれの主張が全体として信憑性が高いかという観点からは、銀行の主張の方が信憑性が高いと判断されるので、申立人の請求には応ずることはできない。

- (1) 募集に当たっては、申立人に対してパンフレット及び「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）／ご契約のしおり・約款」を用いて商品説明を行っており、当該冊子を交付した。募集人は、パンフレットの記述に沿って、運用期間（10 年間）中の運用が思わしくなかった場合でも、年金受取総額について払込保険料が最低保証されるが、一括受取を選択すると最低保証がないことも説明した。また、基本保険金額の増額に際しても、10 年満

期後の積立金の受取りにつき元本保証があるという虚偽の説明はしていない。

- (2) 保険契約申込書兼告知書の「お客様控」の「受領・確認欄」には、「契約概要／特に重要なお知らせ（注意喚起情報）／ご契約のしおり・約款／特別勘定のしおり」を受け取ったこと及びその記載事項について募集人から説明を受け、その内容を確認したことにつき申立人の確認印が押されている。
- (3) 保険契約申込書兼告知書の「お客様控」におけるチェック漏れについて、募集人に明確な記憶はないものの、三枚複写の保険契約申込書兼告知書のお客様控を剥がして申立人に交付した後でチェック漏れに気づき、改めてチェック漏れの項目に記入してもらった。その際に、お客様控も敷いて記入していただくのを失念したのではないかとのことであるが、保険契約申込書兼告知書のチェック漏れは、保険申込時または増額請求時に申立人に対して満期時の元本保証についての虚偽説明がなされたことを直ちに推認させる事実ではない。

< 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立人の主張につき、法的には、金融商品販売法5条の損害賠償であると解し、申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人からの事情聴取の内容に基づき審理した。

審理の結果、下記1. のとおり、本件では募集人が虚偽の説明をしたとは認定できないものの、下記2. のとおり、募集人に説明不足があり、契約者の十分な理解を得られないまま契約に至った可能性が高いものと判断できる。

よって、当審査会は、本件紛争の主たる原因は、申立人が理解不足のまま安易に契約を締結したことにありと考えるが、その理解不足が募集人の説明不足に起因する可能性が高いことを重視し、和解により解決することが相当であると思料し、生命保険相談所規程第41条第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. 説明義務違反の証明

以下によると、申立人の主張する「10年経ったら一時払保険料（500万円）が一括して返ってくる」という説明と明確に矛盾するので、仮にこのような説明をしたのであるならば、申立人が当然に疑問を抱いて回答を求めるはずだが、このような事実は認定できず、従ってかかる説明が存在したと推測することは困難である。

- (1) 申立人は、事情聴取に際し、募集人の説明内容について明確には記憶しておらず、「10年経ったら元本が一括して返ってくる」というような説明をした」と言うのみであり、この供述のみで説明義務違反の事実を認定することはできない。
- (2) むしろ、申立人が最初に説明を受けた際に受領したパンフレットによれば、本件商品は、資産が株式等の投資により運用されること、この資産残高は一時払保険料を下回ることもありうるということが分かりやすく図示され、大きく「運用が思わしくなく年金保証額を下回った場合」が表示され、そこでは年金で受け取る場合には一時払保険料相当額が保証

されるものの、一括受取をした場合には保証されないことが明示されており、本件商品は運用終了時点で一括受取をする場合には元本が保証されないことが分かるように表示されている。

- (3) また、申立人が署名している「保険商品のご提案にあたって」と題する書面には、「ご提案させていただく保険商品は預金ではなく、元本の返済が保証されているものではないです。」と明確に記載されている。

2. 本件募集上の問題点

本件募集行為には次の問題点がある。

(1) 説明時間が非常に短いこと

- ① 本件商品は変額保険であり、各種のリスクも当然に存在し、高い利益も望めるが、高いリスクをも負う商品であり、従って、契約者の負うリスクを十分に理解させるためには、本件商品の特性や構造を十分に理解させなければならない。また、元本保証される場合の条件と、その場合でも発生する損失について十分に理解させる必要がある。
- ② 説明義務を果たしたというためには、募集人としては、単に決められたことを告げるだけでは足りず、適合性の原則に従って、契約者の理解力にあわせて、契約者が当該商品の特性を理解して、自己の利益、不利益を判断するに必要な程度の説明をし、かつ、契約者がこれを理解したことを確認しながら説明を続行しなければならない。
- ③ この為に、多くの募集人は1時間以上の時間をかけることが普通であるが、本件では、申立人の最初の支店訪問時の説明時間は、他の商品の説明を含めて20分ないし30分であり、2回目の契約申込みの際の訪問では、15分程度の説明であった。もちろん、最初の訪問時点でパンフレット等を交付しているが、一般人がパンフレットを読んだだけでは十分に理解できないこともままある商品であり、募集人としては、申込時点において、契約者の理解を十分に確かめる必要がある。
- ④ 投資経験等がある等、本件商品について高い理解力を持つ契約者が相手であれば必ずしも不適切とは言えないが、本件事実聴取により審査会が確認した申立人の理解力では、本件の説明時間では、申立人が十分に理解できる説明をしたとは考えられない。

(2) 募集人の商品内容に対する理解が十分でないと推定される

募集人からの事情聴取の際、募集人は年金保険として説明をしたと述べ、実際に本件保険が年金保険であることが商品の特性として重要であるにもかかわらず、設定されている各種年金の差異を説明できないなど、本件保険商品に対する理解が十分ではないと推定された。募集人が商品内容を十分理解していない以上、顧客に対し十分な説明ができるとは考えられない。