

[事案 25-110] 転換契約無効請求

・平成 26 年 4 月 14 日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、転換後契約を取消し、転換前契約に戻すことを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 23 年 12 月、養老保険の見直しを勧められ、利率変動型積立保険に契約転換した（当時 74 歳）が、以下の理由により、転換後契約を取り消し、元の契約にもどしてほしい。

- (1) 転換後契約は保険料が高くなっているのに死亡保障は減額され、保険期間も短くなっており、また、満期保険金を受け取ることもできなくなっているなど、契約転換のメリットがない。（主張①）
- (2) 募集人から、500 万円の保険がなくなり 300 万円の保険になると言われ、困ると思って本転換をしたが、募集人は自分が転換内容を理解するだけの説明をしていない。（主張②）
- (3) 本転換に際し、70 歳以上の高齢者に対する契約転換の社内ルール（親族または役職者の同席を要すること）に反しているなど、不適切な取り扱いがあった。（主張③）

<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) 契約転換することによって、死亡保障が減額され、満期保険金を受け取ることができなくなるが、80 歳満了であった医療保障が終身保障になるというメリットがある。
- (2) 申立人が転換内容を理解するまで、雑談も含めて合計 4 時間程度の説明を行っている。
- (3) 上記社内ルールには反しているが、申立人は転換内容を理解したうえで契約転換を申し込んでおり、その申込みが無効になるものではない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、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審理を行った。審理の結果、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項にもとづき、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、同規程第 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として裁定手続を終了した。

1. 主張①について

- (1) 申立人の事情聴取において、本転換のどの点に不満があるのか確認したところ、具体的な指摘はなく、当審査会が契約転換前後の両契約の内容について説明を行ったところ、あえて転換前契約に戻さなくて良いと述べている。
- (2) また、転換後契約では、医療保障が終身保障になっており、明らかに契約転換のメリットがないとは言えない。

2. 主張②について

- (1) 申立人の事情聴取において、500 万円の保険がなくなり 300 万円の保険になってしまうことを、契約転換後に募集人以外の者から聞いたと述べており、困って契約転換を行った事実は認められない。

(2)また、申立人から、契約時の状況についての具体的な供述はなく、一方、募集人は契約時の状況について具体的に述べていることから、募集人の説明が不十分であったと認定することはできない。

3. 主張③について

本転換は、高齢者に対する契約転換の社内ルールに違反したことが認められ、この点は非難されるべきことではあるが、社内ルール違反が契約の取消事由に該当するものではない。

4. 和解について

当審査会の判断は以上のとおりであるが、以下の事情を考慮すると、本件は和解により解決を図るのが相当である。

(1)申立人は、現時点において、契約転換の内容を理解していないことが認められるが、それが、契約転換時より理解ができていなかったのか、時間の経過によって忘れてしまったのか、必ずしも明らかではないものの、契約転換時より十分な理解がなされていないのではないかと感じられる点も窺える。

(2)仮に、保険会社が、上記社内ルールを遵守していれば、契約転換時における申立人の理解の程度について客観的に確認でき、本件紛争を未然に防止できた可能性も否定できない。