

[事案 27-158] 転換契約遡及変更等請求

・平成 28 年 8 月 12 日 裁定不調

<事案の概要>

転換契約時に、募集人から入院給付金について、転換以外の方法では入院 1 日目から支給されるように変更することはできないと言われたため契約の見直し（転換）をしたが、実際には変更が可能であったとして、転換契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 8 年 12 月に契約した終身保険について、平成 21 年 10 月に別の終身保険に転換したが、以下の理由により、転換契約を無効とし、転換成立時に遡って転換前契約について入院給付金の支給を「入院 5 日目」から「入院 1 日目」に変更し、それ以外に追加したオプション部分（特約）については無効としたうえで、差額の保険料を払い戻してほしい。

- (1) 転換前契約について、募集時に募集人に対して、入院給付金が入院 1 日目から支給されるように変更してほしいと希望したのに、募集人からそのようなことはできないと言われたが、実際には可能であった。
- (2) 契約直後にクーリング・オフしてほしいと募集人に申し出たのに、募集人にクーリング・オフしないでほしいと懇願されて、クーリング・オフすることができなかった。

<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) 申立人が、募集人に対して、入院給付金を 1 日目から支給されるようにしてほしいと申し出た事実はなく、募集人が、転換前契約について入院 1 日目から支給されるように変更することはできないと回答した事実もない。
- (2) クーリング・オフについては、募集人から申立人に対して説明したもので、申立人が、募集人に対してクーリング・オフしたい旨を告げたものではなく、募集人が申立人に対して、申立人にクーリング・オフをしないでほしいと懇願したという事実もない。

<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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど募集時の状況等およびクーリングオフ申出の経緯等を確認するため、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、申立人が主張する事実を認定することはできず、募集人に明確に不適切な行為があったとまでは言えないことから、申立人の主張を認めることはできないものの、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、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、裁定不調として手続を終了した。

- (1) 募集人は、本来契約者のニーズを十分把握するように努め、契約者の要望に適う選択肢を示しながら、そのニーズに合致した適切な契約を提案していくことが望まれるところ、募集人の事情聴取によると、募集人は当初より転換契約を前提として、申立人に提案をして

おり、申立人が転換契約以外の方法を望んでいるのかどうかの確認も十分ではなく、募集時に、転換契約以外の方法が選択肢として考慮されていたのかという点については、疑問がある。

- (2) クーリング・オフについても、申立人が契約の直後に募集人に契約を止めたい意思を表示していたことに関しては争いがないところ、その際に、募集人が、あらためて契約内容を理解してもらうように努力することが不適切であるとは言えないが、一方で契約を止めたいという契約者の意向は尊重すべきであり、その点について募集人が十分に配慮していたかという点には疑問がある。