

[事案 27-285] 転換契約無効等請求

・平成 28 年 10 月 21 日 和解成立

<事案の概要>

契約の意思がなかったとして、転換契約の無効または取消しを求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 27 年 6 月に申込みを行った利率変動型積立保険への転換は、自分が断っているにも関わらず、しつこく長時間居座られて次々に話をされ、パニック状態になって契約をしたものであり、契約の意思がなかったため、転換契約を無効とするか、または取り消してほしい。

<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、平成 27 年 6 月 9 日に申立人宅を訪問し、申立人およびその配偶者に対して、本件契約の内容について設計書を用いて説明をしている。
- (2) 同月 11 日は、募集人は 2 人で、13 時半ごろに申立人宅を訪問し、申立人に対して、積立金を取り崩すことで保険料の支払いを安くすることなど、本件契約に必要な説明を行った。その後、16 時ごろ、募集人 1 人を残して、もう 1 人が会社に戻り、18 時ごろにあらためて訂正請求書・変更承諾書を作成・持参して訪問し、申立人は 19 時前に第 1 回保険料充当金を支払った。
- (3) 申立人は既往症のため先進医療特約を付加できず、契約内容の変更をする必要があったことから、募集人はあらためて同月 17 日に申立人宅を訪問した。そして、同日、申立人は契約内容を変更する旨の訂正請求書・変更承諾書に自署している。その際に、申立人からは契約を元に戻してほしいという話はなかった。

<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、募集人の対応に不適切な点があったかどうかなど転換時の状況を把握するため、申立人および申立人の子、ならびに募集人 2 名に対して、事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、転換契約を無効とするか、または取り消すまでの事情は認められないものの、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 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、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) 本件契約への転換は、少なくとも当初の申立人のニーズとは合致しないものであったため、申立人の意向を十分に確認して、納得を得たうえで契約をするべきであった。とりわけ、本件では、申立人は高齢であり、かつ、転換契約の内容は申立人にとって必ずしも理解が容易なものではないので、その意向の把握には十分な配慮をすべきであったが、本件の募集においては、申立人の意向が十分に把握されていたか、申立人の十分な理解および納得を得たうえで契約を締結したかという点には疑問が残る。
- (2) 契約当日、募集人が滞在していた時間には争いがあるものの、募集人の少なくとも 1 人が、13 時半ごろから 19 時ごろまで申立人宅に滞在しており、社会的な相当性からは、途中

で募集を切り上げて、日を改めて訪問するなどの配慮も必要であったと考えられる。

(3) 申立人は、遅くとも同年9月28日には苦情を申し出ており、また、申立人は高齢で、契約内容が申立人にとって必ずしも理解が容易なものではないことからすると、申立人が契約時に転換契約の内容について十分に理解していなかった可能性も否定できない。