

〔事案 28-228〕新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

契約時に募集人から、チャリンチャリンお金が入る、死亡前に 2,000 万円を受領できる保険である等の誤った説明を受けたこと等を理由として、契約の無効を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主な主張>

平成 27 年 7 月に契約した変額終身保険について、以下の理由により、契約を無効として、既払込保険料と解約時に返金された前納未経過保険料との差額を返還してほしい。

- (1) 契約時に、重要事項説明書（注意喚起情報）を用いた契約内容の説明がなかった。（主張①）
- (2) 契約時に、ボーナスのようなものとして「チャリンチャリンお金が入る保険」との説明を受けたが、実際はそうではなかった。（主張②）
- (3) 契約時に、「10 年間保険料を支払って合計 1,000 万預けたら、生前に 2,000 万引き出せる」趣旨の説明を受けたが、2,000 万円は死亡保障額であった。また、説明書類で「死亡保障」との表記があるが、募集人からは死亡保障の意味ではないと説明を受けた。さらに、苦情交渉時、募集人から LINE で 2,000 万円は死亡保障ではないとの説明を受けた。（主張③）
- (4) 契約時に、申立人自分は当該保険会社での勤務経験があることから、特別に契約できる契約であると虚偽の説明を受けた。「運用はよくわからない」旨を指摘すると、「細かいことは分からなくていい。プロに任せてくれたらいい。」旨を回答された。意向確認書兼適合性確認書には、事実に反し、「投資性商品について一定知識がある」にチェックするよう指示を受けた。（主張④）

<保険会社の主張>

以下等の理由により、募集人は保障内容を適切に説明しており、申立人が主張するような不適切な募集行為は認められないので、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、申立人に死亡保障ニーズがあることを確認したうえで、商品内容やリスクについては設計書（パソコン画面含む）、重要事項説明書（注意喚起情報・契約概要）等を使用して説明した。
- (2) 募集人は、「チャリンチャリン」と表現して説明したが、変額保険のリスクおよび運用実績次第では、変動保険金額を減額して減額返戻金を受取可能であること、および長生きした場合の生活資金として活用できることを説明している。
- (3) 募集人は、契約時に、保障内容が死亡保障であることを説明している。LINE は契約後のやり取りであるが、募集人が慌てて言葉足らずのまま送ったものである。
- (4) 募集人は、申立人にもみ特別に紹介できる契約であるとの説明は行っていない。また、契約後にはサポートすると伝えた。さらに、意向確認書兼適合性確認書のチェックを誘導した事実はない。

<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ほか、契約前後の状況を把握するため、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、契約時、申立人の主張①および④の事実があったとは認められず、主張②について具体的にどのような誤解をしたか定かではなく、申立人が主張③のとおり契約内容を誤解していたことは認められるものの、誤解したことにつき申立人には重大な過失があったと認められるが、以下の理由および紛争の早期解決の観点により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1) 募集人は契約前に「予定利率を目指すことは大きな難しい話ではないというか、大体そのような実績があるようなことは話している」と述べており、運用利率が予定利率を上回った状態になり、「チャリンチャリン」と表現された返戻金を申立人が受領できることが、あたかもほぼ確実であるかのような期待を抱かせることにつながり、適切な説明とはいえない。
- (2) そもそも、運用利率が予定利率を上回った状態になって初めて受領できる返戻金を、募集人が「チャリンチャリン」と表現したことは、その語感上、一定の金額が確実に受け取れるかのような印象を与えるもので問題がある。
- (3) 募集人は、契約後にLINEで、2,000万円が死亡保障額ではないような回答をしているほか、過去に申立人との商談中、「何かあったときに誰かに2,000万残すということではなく、そのような意味の死亡保障ではなく」旨の説明をしたことがあったと述べているが、このことは、募集人が契約前に、死亡保険金額2,000万円の意味内容を申立人が十分理解できるように丁寧に説明していなかったことを強くうかがわせる。