

[事案 29-363] クーリング・オフ適用請求

・平成 30 年 10 月 23 日 裁定不調

<事案の概要>

募集人のクーリング・オフ妨害があったこと等を理由として、契約転換にクーリング・オフの適用等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 52 年 4 月に契約した終身保険（契約①）について、平成 29 年 9 月に医療保障特約を医療保険（契約②）に一部転換したが、以下の理由により、募集人からクーリング・オフ妨害を受けたので、クーリング・オフの適用を認めてほしい。または、転換に際しての募集人の説明不十分等があったので、一部転換を無効として転換前契約に戻してほしい。

- (1) 募集人から、封書が届いたら募集人が訪問して開けるので、開けないでよくように指示されたので従ったが、到着後 3 週間ほどして募集人と一緒に開封したときには、クーリング・オフ期間が過ぎていた。
- (2) 募集人および上司から、契約②では入院 1 日目から給付金が支払われること、契約①が下取りになることを説明されたが、契約①の既払込保険料がどうなるか説明されていない。
- (3) 募集人の上司から、契約②の保険料を賄うことができる、絶対に迷惑をかけない利益の大きい外貨建保険を持ってくると言われたが、持ってこない。

<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、保険会社から届く郵便物を捨てずに取っておくように伝えたが、郵便物を募集人が訪問するまで開封しないようにとの指示はしていない。
- (2) 募集人および上司は、申立人を 2~3 回訪問し各 2 時間ほど滞在しており、設計書を使用して、契約①の入院保障部分が告知不要で契約②に移行されることや、転換価格を説明している。
- (3) 募集人の上司は、申立人から外貨建保険の話聞いて、今後、募集人から提案させてほしいと伝えた。

<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ほか、転換時および転換後の状況等を把握するため、申立人、募集人および募集人の上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人によるクーリング・オフの妨害は認められず、仮に申立人が契約内容を誤解していたとしても重大な過失が認められることから契約転換の無効も認められないが、以下の理由により、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 募集人は転換に際し、申立人から現金を受け取り、翌日に単独で保険料を銀行から振り込んでいるが、仮に申立人からの依頼であったとしても、顧客の金銭管理を行うことは、後日トラブルを生じさせる危険が大きい、不適切な行為である。

- (2)振込依頼文の裏面にはクーリング・オフに関する説明が印字されており、振込依頼文と銀行振込票は一体の書面となっていたが、募集人は、現金を預かった翌日に、保険料の振込票を作成して銀行から振り込み、後日、申立人に受領書を渡している。従って、申立人は、通常、保険料を振り込む前に得られる、クーリング・オフ制度に関する情報を得る一つの機会を失った。
- (3)募集人が、現金を預かった事実はないと社内で虚偽報告をしていたので、申立人は保険会社から実態と異なる反論を受けた。
- (4)募集人は申立人に、保険証券の入った封書が届くので取っておくように指示しているが、「取っておくように」は、訪問時に一緒に開けるから開封しないで待っていてほしいとも解釈されかねない表現であり、むしろ、保険会社ではクーリング・オフ期間の起算点を約款到着日から起算する扱いをしていたので、募集人は、速やかに封書を開封して内容を確認するように指示する必要がある。