

# 裁定概要集

令和4年度 第1四半期 終了分  
(令和4年4月～令和4年6月)

(一社) 生命保険協会  
生命保険相談所

## ○裁定結果等の状況

令和4年度第1四半期に裁定手続が終了した事案は93件で、内訳は以下のとおりである。

第1四半期に裁定手続が終了した事案の裁定概要（申立てが取り下げられた事案を除く）を次ページ以降に記載する。

審理結果等の状況	件数
和解が成立したもの(*)	25
和解が成立しなかったもの	67
和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	7
和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了したもの	47
相手方会社からの裁判等による解決の申出が認められ、裁定手続を開始しなかったもの	0
申立人から申立が取り下げられたもの	8
事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了したもの	5
適格性がないものとして、裁定を行わなかったもの(不受理)	1
合計	93

(\*) 和解が成立した案件(25件)の内訳は以下のとおりである。

和解内容	件数
申立人の請求のすべてを認めたもの	6
申立人の請求の一部を認めたもの	1
申立人の請求を認めなかったが、個別事情を踏まえた解決を行ったもの	18
うち、和解金による解決	18
うち、その他の解決	0

# 目 次

《 契約取消もしくは契約無効請求 》	.....	1
事案 2020 - 359	轉換契約無効請求	
事案 2021 - 29	契約無効等請求	
事案 2021 - 30	契約無効等請求	
事案 2021 - 68	契約無効等請求	
事案 2021 - 91	新契約無効請求	
事案 2021 - 123	既払込保険料返還請求	
事案 2021 - 127	轉換契約無効請求	
事案 2021 - 137	新契約無効請求	
事案 2021 - 164	新契約無効等請求	
事案 2021 - 178	契約無効等請求	
事案 2021 - 188	新契約無効請求	
事案 2021 - 206	新契約無効請求	
事案 2021 - 210	新契約無効請求	
事案 2021 - 217	新契約取消請求	
事案 2021 - 226	新契約無効請求	
事案 2021 - 304	契約取消請求	
事案 2021 - 305	契約取消請求	
事案 2021 - 47	契約無効請求	
事案 2021 - 58	新契約無効等請求	
事案 2020 - 373	契約無効等請求	
事案 2021 - 65	契約無効等請求	
事案 2021 - 132	新契約無効等請求	
事案 2021 - 179	契約無効等請求	
事案 2021 - 182	契約無効等請求	
事案 2021 - 191	新契約無効請求	
事案 2021 - 192	新契約無効請求	
事案 2021 - 193	新契約無効請求	
事案 2021 - 194	轉換契約無効請求	
事案 2021 - 199	契約無効等請求	
事案 2021 - 205	轉換契約無効請求	
事案 2021 - 207	新契約無効請求	
事案 2021 - 213	契約無効請求	
事案 2021 - 220	既払込保険料割増返還請求	
事案 2021 - 223	新契約無効請求	
事案 2021 - 229	新契約無効請求	
事案 2021 - 232	契約無効請求	
事案 2021 - 251	新契約無効請求	
事案 2021 - 285	新契約無効請求	

- 事案 2021 - 92 新契約無効請求
- 事案 2021 - 177 既払込保険料返還請求

《 銀行等代理店販売における契約無効請求 》 ..... 32

- 事案 2021 - 17 新契約無効請求
- 事案 2021 - 152 新契約無効請求
- 事案 2021 - 153 新契約無効請求
- 事案 2021 - 254 新契約無効請求
- 事案 2021 - 270 新契約無効請求

《 給付金請求（入院・手術・障害等） 》 ..... 37

- 事案 2021 - 31 給付金支払請求
- 事案 2021 - 86 告知義務違反解除取消請求
- 事案 2021 - 71 入院給付金支払請求
- 事案 2021 - 85 入院給付金支払請求
- 事案 2021 - 180 成人病入院給付金支払請求
- 事案 2021 - 215 手術給付金支払請求
- 事案 2021 - 218 契約解除取消請求
- 事案 2021 - 244 三大疾病一時金支払請求
- 事案 2021 - 255 無事故給付金等支払請求
- 事案 2021 - 264 保険料払込免除等請求
- 事案 2021 - 274 入院給付金支払等請求

《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》 ..... 46

- 事案 2021 - 211 死亡保険金等支払請求
- 事案 2021 - 224 介護保険金支払請求
- 事案 2021 - 281 高度障害保険金支払請求

《 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） 》 ..... 48

- 事案 2021 - 172 配当金支払請求

《 保全関係遡及手続請求 》 ..... 49

- 事案 2021 - 133 契約遡及変更等請求
- 事案 2021 - 225 遡及解約請求
- 事案 2021 - 243 契約解除取消請求
- 事案 2020 - 353 解約取消等請求
- 事案 2021 - 115 解約返戻金支払請求
- 事案 2021 - 125 契約内容変更等請求
- 事案 2021 - 158 契約者貸付利息一部免除請求
- 事案 2021 - 202 解約取消請求
- 事案 2021 - 228 契約者貸付無効請求
- 事案 2021 - 236 解約返戻金割増請求

事案 2021 - 271 契約内容遡及変更請求

《 収納関係遡及手続請求 》 ..... 58

事案 2021 - 209 失効取消請求

事案 2021 - 168 保険料返還等請求

事案 2021 - 256 過払保険料返還請求

《 その他 》 ..... 60

事案 2021 - 252 損害賠償請求

事案 2021 - 105 損害賠償請求

事案 2021 - 167 損害賠償請求

事案 2021 - 195 契約内容確認請求

事案 2021 - 139 損害賠償請求

事案 2021 - 203 診断書取得費用支払請求

事案 2021 - 216 損害賠償請求

事案 2021 - 219 損害賠償請求

事案 2021 - 253 損害賠償請求

事案 2021 - 241 損害賠償請求

《 不受理 》 ..... 68

事案 2022 - 75 契約引受請求

## 《 契約取消もしくは契約無効請求 》

### [事案 2020-359] 転換契約無効請求

・令和4年5月12日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、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7年11月に契約した終身保険（契約①）を、令和元年12月に介護保険（契約②）に一部転換したが、以下の理由により、転換を無効にして契約①を復旧してほしい。

- (1) 契約①について、募集人から、解約・減額・年金移行等の手続により老後資金に利用できることの説明がなく、自分には全くメリットがない死亡保障のみの保険と誤信した。
- (2) 契約①をそのまま継続したかたちで、契約②の新規加入を勧めてほしかった。
- (3) 募集人から予定利率の説明がなく、将来の資産が著しく損なわれた。
- (4) 募集人から保険料負担は変わらないとの説明があったが、契約②は終身払いで、負担が増えている。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、将来介護状態になった場合に備える介護保険の必要性を感じていた。
- (2) 当初、募集人は、介護保険を新規で契約することを提案したが、申立人が保険料負担を増やさないことを希望したので、転換を提案した。
- (3) 募集人は、設計書を用いて契約内容を説明した。また、保険料を低く抑えるために、保険料は終身払いであることを説明した。

#### <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、転換時の状況等を把握するため、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

上記手続中、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### [事案 2021-29] 契約無効等請求

・令和4年5月10日 和解成立

※本事実案の申立人は、[事案 2021-30]・[事案 2021-68] の申立人の家族である。

#### <事案の概要>

契約内容を誤信していたことを理由に、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30年10月に契約し、令和3年5月に解約した変額保険について、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返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 募集人に学資保険の希望を伝えたところ、本契約を紹介されたが、実際は学資保険とは全

く異なる変額保険であった。

(2) 募集人から、損をすることは絶対でない、10年で解約すればいい、元本保証がある、銀行よりはるかに多い利息がついて返金されると言われて契約したが、実際は元本保証すらなかった。

#### <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) 募集人は、申立人と3回の面談を行い申込手続を行った。申立人は、すでに他社とドル建年金保険と円建終身保険を契約しており、銀行預金よりも優位性のある商品を希望していた。

(2) 募集人は、設計書等を使用して、商品概要・リスク・諸費用の説明を行い、必要な書類を渡している。

#### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人妹、ならびに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、契約内容を誤信していたとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、事情聴取において、「意向アンケート」については、氏名欄も含め、申立人の話を踏まえて募集人が代行して記入した旨を陳述しているが、同書面は、契約の成立に直接関わる書面ではないものの、契約者の意向把握に関し重要な意味を持つ書面であり、代理店記入欄以外は契約者自身に記入してもらうべきもので、契約者に聞きながら目の前で記入したという事情があったとしても、適切な行為とはいえない。

#### **[事案 2021-30] 契約無効等請求**

・令和4年5月2日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-29]・[事案 2021-68]の申立人の家族である。

#### <事案の概要>

契約内容を誤信していたことを理由に、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30年10月に契約し、令和3年5月に解約した変額保険について、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返戻金の差額を返還してほしい。

(1) 募集人に学資保険の希望を伝えたところ、本契約を紹介されたが、実際は学資保険とは異なる保険で、元本割れをするリスクがあるギャンブル性の高い商品であった。

(2) 募集人から、確定していることとして返戻率の話がされた。短期間で払い込みが終わる商品を希望していたのに、実際は30年という長期の商品であった。

### <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) 募集人は、申立人と3回の面談を行い申込手続を行った。申立人は、すでに他社でドル建年金保険と円建終身保険を契約しており、銀行預金よりも優位性のある商品を希望していた。
- (2) 募集人は、保険設計書等を使用して、商品概要・リスク・諸費用の説明を行い、必要な書類を渡している。

### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人姉、ならびに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、契約内容を誤信していたとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、事情聴取において、「意向アンケート」については、氏名欄も含め、申立人の話を踏まえて募集人が代行して記入した旨を陳述しているが、同書面は、契約の成立に直接関わる書面ではないものの、契約者の意向把握に関し重要な意味を持つ書面であり、代理店記入欄以外は契約者自身に記入してもらうべきもので、契約者に聞きながら目の前で記入したという事情があったとしても、適切な行為とはいえない。

### **[事案 2021-68] 契約無効等請求**

・ 令和4年5月2日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-29]・[事案 2021-30]の申立人の家族である。

### <事案の概要>

契約内容を誤信していたことを理由に、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30年10月に契約し、令和3年5月に解約した変額保険について、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返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 保険料払込期間が短いもの、貯蓄型で支払保険料よりも満期保険金額が高額であるもの、確実性のあるもの、貯蓄以外の目的はないもの、という条件を満たす学資保険を希望したところ、本契約を紹介されたが、実際は学資保険ではなく、払込期間も30年と長期で、確実性は全くなく元本割れをするリスクもあり、死亡保障のある商品だった。

### <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) 募集人は、申立人と3回の面談を行い申込手続を行った。
- (2) 募集人は、設計書等を使用して、商品概要・リスク・諸費用の説明を行い、必要な書類を渡している。

## <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、契約内容を誤信していたとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、事情聴取において、「意向アンケート」については、氏名欄も含め、申立人の話を踏まえて募集人が代行して記入した旨を陳述しているが、同書面は、契約の成立に直接関わる書面ではないものの、契約者の意向把握に関し重要な意味を持つ書面であり、代理店記入欄以外は契約者自身に記入してもらうべきもので、契約者に聞きながら目の前で記入したという事情があったとしても、適切な行為とはいえない。

## **[事案 2021-91] 新契約無効請求**

・令和4年4月11日 和解成立

※本事案の申立人は、法人である。

## <事案の概要>

募集人の説明により、保険料の50%を損金に計上できると誤信して契約したことを理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

## <申立人の主張>

令和元年10月に契約した変額保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)募集人から、損金性の高い保険として、本契約の福利厚生プランの提案を受け、保険料の50%を損金計上できることに魅力を感じて加入に至った。
- (2)募集人は、当社が同族企業であるため、損金計上できる福利厚生プランの要件を満たしていないことを理解していなかった。

## <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立人の保険加入の目的は、事業保障、倉庫の修繕費、退職金の積立てであり、募集人は福利厚生プランとして提案したものではない。
- (2)申立人代表者（以下「代表者」）から、少しでも経費にできるとありがたいとの希望があったが、損金算入について具体的な要望はなかった。また、50%を福利厚生費として損金計上できるから加入すると伝えられたことはない。
- (3)募集人は、申立人の従業員や株式に関する詳細は聞いておらず、申立人の前顧問税理士に相談するよう案内し、代表者から前顧問税理士の確認を取った旨の連絡を受け、申込手続をしている。

## <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、契約時の状況等を把握するため、代表者および募集人に対して事情聴取を行った。

## 2. 裁定結果

上記手続中、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### **[事案 2021-123] 既払込保険料返還請求**

・令和4年6月10日 和解成立

#### **<事案の概要>**

募集人の説明不足を理由に、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

平成23年2月に契約した定期保険について、以下の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約時に、保険料払込免除特約（本特約）を付加すると更新ができないことについての説明がなかった。また、契約時に募集人から交付された資料にも更新ができないことの記載がなかったため、本契約は更新可能であると誤信して契約した。
- (2) 契約時または契約後に、更新できるか確認した際、更新ができないことが分かっていたら他の保険契約を検討することができたが、その機会を喪失した。

#### **<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) 募集人は、本特約に特別条件が付されることを案内した際に、本契約は更新を取り扱わない契約となったことを説明している。
- (2) 更新できない契約になることは、申立人に交付している書面に明記されている。

#### **<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、契約時およびその後の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、募集人の説明不足は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 長期保障を要望していた申立人にとって、本契約を更新できるか否かは重要な点であったが、契約時に、本特約の付加により、今後、契約の更新ができないことを踏まえた検討等がなされた事実は認められず、申立人は本契約を更新することができるかと誤解していたことからすると、募集人の説明が申立人に理解できる程度の説明でなかった可能性は否定できない。

## **[事案 2021-127] 転換契約無効請求**

・令和4年6月13日 和解成立

### **<事案の概要>**

契約転換後の予定利率の説明がなかったこと等を理由に、転換の無効等を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

従前から契約していた終身保険を平成23年2月に終身保険に転換したが、以下の理由により、転換を無効とし、転換前契約の積立金相当額を支払ってほしい。

- (1) 転換前契約は貯蓄性の高い保険であったが、転換を前提とした保障見直しの内容しか説明されず、よく理解できないまま転換してしまった。
- (2) 募集人から、本契約の予定利率の説明を受けていない。

### **<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、本契約の内容について、注意喚起情報や設計書を用いて説明している。
- (2) 予定利率自体ではなく、予定利率を算定の基礎のひとつとする保険料の金額と保障内容によって契約の判断をするため、予定利率の説明がないことをもって、転換は無効にはならない。

### **<裁定の概要>**

#### **1. 裁定手続**

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況を把握するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、転換契約の無効は認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るの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) 設計書における転換価格の記載内容について、募集人は、書面のみでなく、口頭で十分に補足説明すべきであった。
- (2) 予定利率については、契約の要素となるものではないが、契約者に伝えるべき必要があるところ、募集人はこの点を明確に伝えていなかった可能性がある。

## **[事案 2021-137] 新契約無効請求**

・令和4年6月8日 和解成立

### **<事案の概要>**

希望していた商品ではなかったこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

令和元年7月に乗合代理店を介して契約した一時払変額保険について、以下等の理由により、契約を無効として、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 自分は独身であり死亡保障は不要であったが、希望していた純粋な投資商品ではなく生命

保険を提案されて、契約した。

- (2) 募集人から、一時払保険料が約 5 年で 110% に増え、20 年後には約 160% にまで増えると説明されたが、実際にはそうではなかった。

#### < 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) 募集人は、設計書等を用いて、投資型の生命保険商品であること等を説明しており、申立人も理解して契約した。
- (2) 募集人が、一時払保険料が確実に増えていくような説明をした事実はない。

#### < 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他、契約時の状況等を把握するため、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、希望していた商品ではなかったこと等を理由とした契約無効は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人に意向確認書の控えを交付していないが、申込時の書類の控えを契約者に交付することは、契約者が契約過程を後日確認するために重要な手続であり、募集人がこれを怠ったことは看過することはできない。

#### [ 事案 2021-164 ] 新契約無効等請求

・ 令和 4 年 4 月 20 日 和解成立

#### < 事案の概要 >

募集人に不適切な行為があったことを理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >

令和 2 年 8 月に契約した組立型保険および同年 9 月に契約した医療保険について、告知義務違反により契約が解除されたが、以下の理由により、契約を無効にするか、解除を取り消してほしい。

- (1) 被保険者が不在であるにもかかわらず、被保険者自署欄に代理人が署名するように指示された。
- (2) 告知時、募集人に対して脱臼で通院した事実を伝えたが、告知対象外と言われたため、告知を行わなかった。

#### < 保険会社の主張 >

募集人は、医療機関への受診について申立人から聞いておらず、不告知教唆はなかったことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### < 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、契約時の状況等を把握するため、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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### **[事案 2021-178] 契約無効等請求**

・令和4年6月20日 和解成立

#### **<事案の概要>**

募集人の説明不足等により契約内容を誤信したことを理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

平成13年11月に契約した利率変動積立型終身保険について、以下等の理由により、契約を無効とし、既払込保険料に金利を付加して返してほしい。

- (1)募集人から、掛け捨ての保険であることの説明を受けておらず、貯蓄性の保険だと誤信して契約した。
- (2)保険証券には、積立型終身保険の予定利率についての記載はあるが、掛け捨てであること  
の記載はない。

#### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申込書等の説明資料には、保険料のうち積立額が0円であることが記載されており、貯蓄性の保険でないことは明らかである。
- (2)掛け捨ての意味は多義的であり、保険証券に掛け捨てか否かの記載は求められていない。
- (3)毎年、契約者宛に控除証明書と契約内容の説明資料を送付しており、その中に積立金額も記載している。

#### **<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、契約時の状況等を把握するため、申立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、募集人の説明不足により契約内容を誤信したことは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るの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するとの回答を得られたので、手続を終了した。

- (1)本契約においては、保険料の積立部分がないこと、後で返ってくるお金はないことについて、より丁寧に説明することが望ましかったと言える。
- (2)被保険者は当時20歳の申立人の子であるにもかかわらず、介護・長期生活保障や介護・特定疾病保障が付加されていることは、やや不自然な印象があり、募集人による意向把握が十分にできていなかった可能性も否定できない。

## [事案 2021-188] 新契約無効請求

・令和4年6月9日 和解成立

### <事案の概要>

募集人の誤説明があったことを理由に、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31年4月に契約した低解約返戻金型終身保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) iDeCo のように払込保険料の全額が税金の控除対象となる保険を求めて契約したが、実際の契約内容は異なっていた。
- (2) 毎月の保険料はいつでも減額できて、それによって損をすることはないと説明を受けた。

### <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) 契約時、申立人から iDeCo に関する話はされていない。
- (2) 募集人は、設計書や重要事項説明書にもとづき、早期解約の場合は解約返戻金が既払込保険料を下回ることを説明しており、減額時に損をすることはないという説明は行っていない。

### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時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、募集人の誤説明は認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るの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) 契約時、申立人が iDeCo という名称を告げたかどうかは争いがあるが、税金の控除について募集人に質問していることには争いがなく、このような場合、申立人がどのような税金の控除を求めているのか十分把握する必要があるが、本件では募集人はこれを怠り、自分の推奨する商品のみを紹介し、結果的に申立人の意向を無視した契約がなされている。このような募集人の意向把握義務を軽視した募集態度は看過しがたい。
- (2) 募集人は、「申立人が予想以上の保険料での契約を希望して驚いた。」と事情聴取で陳述しているが、保険料の継続した支払いに不安があるような事情がある場合は、契約中に保険金額を減額することでどの程度の不利益があるのか、契約のしおりや設計書を用いて具体的かつ丁寧に説明することが望ましい。

## [事案 2021-206] 新契約無効請求

・令和4年5月27日 和解成立

### <事案の概要>

無断で契約を成立させられたことを理由に、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19年12月に契約した医療保険について、以下等の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人とは一度も会ったことがない。
- (2) 夫と募集人が無断で契約を成立させており、自分は申込時に同席しておらず、申込書に署名をしていない。募集人は、署名が夫の代筆であることを認識している。
- (3) 自分は、フルネームの印鑑しか使用していないが、申込書に押印されている印鑑は名字だけであり、自分の印鑑ではない。勝手に印鑑が用意され、申込書に押印されている。
- (4) 本契約の存在は、夫の死亡後に保険会社から保険料払込の案内があったときに初めて知り、保険証券は見たこともない。

#### <保険会社の主張>

申立人の請求に応じることで解決を図りたい。

#### <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き審理を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より和解案の提示があり、裁定審査会において検討した結果、これを妥当と認め、申立人に提示したところ、申立人の同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

#### [事案 2021-210] 新契約無効請求

・令和4年6月20日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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5年4月に契約した医療給付金付個人定期保険（契約①）を解約し、令和2年2月に終身医療保険（契約②）を契約したが、以下の理由により、契約②を無効とし、契約①を復旧してほしい。

- (1) 契約①の入院給付金の支払上限日数は120日であったが、契約②は60日であることについて説明がなかった。
- (2) 契約①には生活習慣病の特約が付加されていたが、契約②には付加されていないことについて説明がなかった。

#### <保険会社の主張>

募集人は、契約①と契約②の変更部分について書面を用いて説明しており、入院給付金支払上限日数の変更と、保障切替えにより無くなる特約について説明しているため、申立人の請求に応じることはできない。

#### <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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、募集人の説明不足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、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、申立人の給付歴を認識したうえで契約②の勧誘をしており、契約①から保障を切替えることについて、申立人が慎重に判断できるよう配慮することが望まれたが、保障切替手続は提案日に行われており、また、申立人および同席した配偶者は高齢であったことを踏まえると、十分に時間をかけて説明したとまでは認められない。
- (2) 募集人は、契約②の申込書と意向確認書の控えを申立人に交付しているが、申込日または確認日の記載がなされておらず、意向確認書の当初意向の確認日は、事実と異なる日が記載されるなど、申込手続に係る書面について不適切な取扱いが少なくない。また、申込日はクーリング・オフ期間の起算日を明らかにするのに必要な情報のため、この記載漏れを看過することはできない。

### **[事案 2021-217] 新契約取消請求**

・ 令和 4 年 6 月 23 日 和解成立

#### < 事案の概要 >

募集人の説明不足により契約内容を誤信したことを理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >

平成 30 年 2 月に契約し、令和 3 年 7 月に解約した変額保険について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料と解約返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 契約前に、途中で保険料を減額できるか募集人に質問したが、「いつでもできる」と答えるだけで、減額した際にも解約控除がかかるという説明はなかったため、いつでも不利益なく保険料を減額できると誤信した。
- (2) 減額を希望した際にも、募集人は、減額に伴う手数料はかからないと回答している。
- (3) 契約締結後 10 年未満の減額には解約控除がかかることを指摘したところ、募集人は自身の説明不足を認め謝罪した。
- (4) 解約控除がかかることの説明があれば、保険料を月 5 万円には設定しなかった。

#### < 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) 募集人は、パンフレット、設計書、契約締結前交付書面を用いて、契約から 10 年未満の解約、減額、払済保険への変更時には解約控除がかかることを説明している。
- (2) 申立人も、契約から 10 年未満の解約時や払済保険への変更時に解約控除がかかることを理解しており、募集人はその旨の説明をしたと考えられ、減額時に限って解約控除の説明をしないということは考えにくい。

(3)募集人は、知人から申立人を紹介されたことから、知人との今後の関係性を懸念して申立人に謝罪した。

#### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、契約を取り消すべき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、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)申立人は、減額時に解約控除がかかることについて、十分に理解せずに申込みを行ったことが窺われる。
- (2)保険会社が募集時に使用する書面において、10年未満の解約時にかかる控除は「解約控除」と呼ばれており、その字面から、10年未満の減額時にも解約控除がかかることを理解することは難しいと思われる。
- (3)募集人も謝罪して認めているとおり、解約控除の説明時に、一般的な説明にとどまらず、減額したケースにも言及し、具体的な説明が丁寧になされていれば、紛争を未然に防ぐことができたと思われる。

#### **[事案 2021-226] 新契約無効請求**

・令和4年4月28日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、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29年10月に契約した一時払豪ドル建生存給付金付養老保険について、以下等の理由により、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1)契約にあたり、募集人から、外貨建保険であること、為替変動リスクがあること、元本を下回る可能性があることについて十分な説明がなかった。
- (2)募集人は、「儲かる」「損はさせない」「元本は絶対下回らない」と説明した。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、申込日以前に2回、外貨建保険であり為替変動リスクをとともうことをパンフレットおよび設計書で説明したうえ、申込当日にも、設計書や動画を用いて説明した。
- (2)申立人は、適合性確認書および意向確認書兼為替リスク確認書（以下「意向等確認書」）において、為替変動リスクを理解した旨の署名をしている。
- (3)申立人は、申込直後に当社から申込内容の電話確認を実施した際にも、為替リスク等の元本割れリスクがあることを確認した旨を回答している。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不足等は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 申込時、募集人は申立人に対し、意向等確認書の契約者控えを交付しているが、同控えには、質問項目は印字されているものの申立人回答欄にチェックはなく、確認日の記入および署名も存在しない。
- (2) 事情聴取において、募集人は、通常は必ずその場で回答欄にチェックしてもらうが、今回は、申立人が「後でチェックしておきます」と述べたことから、未記入のまま交付したと述べている。
- (3) 意向等確認書は、申込みに先立ち、契約内容が意向に沿っていることを確認するとともに、後日、契約者自身でも、申込時の意向を再確認することができるように作成するものであり、契約者側の意向が回答欄に記入されていなければ、この目的を達成することはできない。募集人は、電話確認終了後や後日に記入を求めることもできたはずであるが、そのような対応もとられておらず、申立人は申込時の意向を事後確認できない状態となり、このことが本件紛争の一因となったと考えられる。

### **[事案 2021-304] 契約取消請求**

・令和4年5月31日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-305] の申立人の配偶者である。

#### **<事案の概要>**

契約した覚えがないこと等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

平成24年11月に契約した他社の医療保険および平成26年1月に契約した他社のがん保険（あわせて「申立外契約」）を解約して、平成27年12月に契約した医療保険について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人が自宅に来て手続をした記憶は夫婦ともになく、健康食品のセミナー会場に夫婦で行ったと思う。
- (2) 申立外契約を解約したことは知らない。当時自分は81歳であり、説明には79歳の配偶者が同席していたが、夫婦とも理解できていない。
- (3) 募集人から、申立外契約は入院5日目から入院給付金が支払われる内容であり、本契約は入院1日目から支払われると聞いたが、申立外契約も1日目から支払われる内容であった。

#### **<保険会社の主張>**

申立人の請求を認諾することにより解決を図りたい。

#### **<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、申立人に対して事情聴取を行った。

## 2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より和解案の提示があり、裁定審査会において検討した結果、これを妥当と認め申立人に提示したところ、申立人の同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### **[事案 2021-305] 契約取消請求**

・令和4年5月31日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-304] の申立人の配偶者である。

#### <事案の概要>

契約した覚えがないこと等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成22年1月に契約した他社の医療保険を解約して、平成27年12月に契約した医療保険について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人が自宅に来て手続をした記憶は夫婦ともになく、健康食品のセミナー会場に夫婦で行ったと思う。
- (2) 既契約2件を解約したことは知らない。当時自分は79歳であり、説明には81歳の配偶者が同席していたが、夫婦とも理解できていない。
- (3) 募集人から、既契約は入院5日目から入院給付金が支払われる内容であり、本契約は入院1日目から支払われると聞いたが、既契約も1日目から支払われる内容であった。

#### <保険会社の主張>

申立人の請求を認諾することにより解決を図りたい。

#### <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、申立人に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より和解案の提示があり、裁定審査会において検討した結果、これを妥当と認め申立人に提示したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### **[事案 2021-47] 契約無効請求**

・令和4年5月26日 裁定不調

#### <事案の概要>

募集人から不告知教唆等があったことを理由に、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 30 年 7 月に契約した変額保険およびがん保険について、以下の理由により、契約を無効として既払込保険料を返してほしい。

- (1)告知の際に、通院中であること等を募集人に話したが、告知しないよう指示された。
- (2)保険会社の対応に不信感しかない。

#### <保険会社の主張>

募集人は申立人の通院歴等を聞いておらず、不告知教唆を行った事実はないことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <裁定の概要>

##### 1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立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、募集人から不告知教唆があったという事実は認められないものの、本件は和解により解決を図るの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するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

#### **[事案 2021-58] 新契約無効等請求**

・令和 4 年 4 月 26 日 裁定不調

#### <事案の概要>

募集人に説明不足等があったことを理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

令和元年 5 月に、米ドル建生前給付終身保険 (契約①) および医療保険 (契約②) を契約し、平成 26 年 7 月に契約した生前給付保険 (契約③) および同年 8 月に契約した生前給付保険 (契約④) を払済保険に変更した。しかし、以下等の理由により、契約①②を無効とし既払込保険料を返還するとともに、契約③④の払済保険への変更を取り消してほしい。

- (1)契約①の申込みにあたり募集人から、保険料が契約③④より安くなり、支払期間も短くなるうえ、デメリットは保険料が端数のある金額になることだけだと説明された。そのため、契約①に為替リスクはなく、保障内容も契約③④と同じであると誤信した。
- (2)契約②の申込みにあたり募集人から、掛捨てではない医療保険があると説明されたため、既契約の医療保険を解約し、必ずしも必要のない契約②を契約した。
- (3)契約①②について、告知義務違反による契約解除予告を受けたが、告知の際、募集人に子宮頸部異形成の既往症を伝えたところ、未治療であるため告知不要などと言われたため告知しなかった。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、契約①の内容および不利益事項について、設計書、商品パンフレット、重要事項説明書 (契約概要・注意喚起情報)、ご契約のしおり・約款を用いて説明し、乗換に係る不利益事項の説明を受けたことの確認書を作成した。

- (2) 契約①の申込手続後に、本社から契約内容の確認電話を実施した際、為替レートの影響を受けて保険料が変動すること、解約返戻金を円で受け取る場合には既払込保険料を下回る可能性があることについて、募集人から説明があったことを確認した。
- (3) 募集人は、契約②への乗換に係る不利益事項を説明し、解約にあたっての注意事項も書面を用いて説明した。
- (4) 契約①②について、申立人に告知義務違反による解除を予告した事実はない。募集人は、申立人から子宮頸部異形成に関して聞いた事実はなく、ありのまま告知するように依頼した。

### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不足は認められず、また、募集人が不告知教唆を行ったとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人から受諾しないとの回答があったため、裁定不調として手続を終了した。

- (1) 事情聴取の結果、申立人は、契約③④を払済保険に変更し、契約①を締結することによる一連の保障見直しの基本的な仕組み、内容および保険料削減効果等を十分に理解できていないことが明らかになった。
- (2) 契約時、募集人は申立人の勤務先の上司であり、説明および申込手続は勤務時間中に行われているが、半年の有期雇用契約社員として就業したばかりの申立人が、上司である募集人から保険加入を勧められた場合、契約の必要性や内容を十分に検討し、必要な確認をすることが難しかった可能性があると思われる。
- (3) 募集人は、取り扱うことのできない募集人の子が関係する損害保険会社の火災保険を紹介しようとし、結局、見積書に誤りがあることが分かり、申立人に謝罪することになったが、このことは申立人に不信感を募らせる一因となった。

### **[事案 2020-373] 契約無効等請求**

・令和4年4月22日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成28年5月に契約した米ドル建個人年金保険について、以下の理由により、契約を無効とし既払込保険料を返還してほしい。それが認められない場合には、平成29年9月に遡って保険料を1万円に減額し、その後の保険料の差額を返還してほしい。

- (1) 学資保険として本契約を紹介されたが、実際は全く異なる保険内容であった。
- (2) 募集人から、保険料支払満了後には124%になって返ってくると言われ契約をしたが、実際は元本保証すらなかった。

(3)保険料を10万円から1万円に減額しようとして、コールセンターに確認したところ、減額しても解約控除はかからないと説明を受けたが、平成29年9月に募集人から解約控除がかかると言われたので、減額をしなかった。しかし、実際には減額では解約控除はかからなかった。

#### <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)申込書には「無配当通貨選択型個人年金保険」と記載されており、意向確認書にも申立人が署名している。
- (2)「124%になる」という点は、設計書に記載されている一定の前提条件にもとづく仮定のシミュレーションとして説明したものである。意向確認書にも、元本保証がないこと、為替リスクがあることが明記されている。
- (3)募集人が減額について誤った説明をしたことはお詫びするが、コールセンターでは、正しい案内をしている。

#### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、募集人の誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-65] 契約無効等請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 2021-179]の申立人の配偶者である。

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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18年12月に契約した医療保険（契約①）を解約して、平成28年2月に医療保険（契約②）を契約したが、以下等の理由により、契約②を無効とし、契約①に戻してほしい。

- (1)契約時、募集人から、契約②の内容は契約①と全て同じであると説明を受けた。
- (2)保険料払込免除特約が契約②に付加されていないことは知らなかった。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、契約②について、パンフレットや設計書を用いて正しく説明している。
- (2)保険料払込免除特約の内容について、設計書にもとづいて説明している。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、募集人の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-132] 新契約無効等請求**

・令和4年6月10日 裁定終了

#### **<事案の概要>**

募集人の誤説明を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

令和元年8月に契約した豪ドル建個人年金保険について、以下等の理由により、契約を無効とし既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人から、保険料払込期間について、実際と異なる説明を受けた。
- (2) 契約のしおりと約款は、契約時ではなく後日受け取った。
- (3) 保険商品以外のネットワークビジネスの勧誘を受け、個人情報が悪用された。

#### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、保険料払込期間を確認のうえ、申込書に署名をしている。
- (2) 契約時、募集人は契約のしおりおよび約款を交付している。
- (3) ネットワークビジネスの勧誘および販売は行っていない。

#### **<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人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、募集人の誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-179] 契約無効等請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 2021-65]の申立人の配偶者である。

#### **<事案の概要>**

募集人の説明不足を理由に、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18年12月に契約した医療保険（契約①）を解約して、平成28年2月に医療保険（契約②）を契約したが、以下等の理由により、契約②を無効とし、契約①に戻してほしい。

- (1) 契約時、募集人から、契約②の内容は契約①と全て同じであると説明を受けた。



(2)保険料払込免除特約が契約②に付加されていないことは知らなかった。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

(1)募集人は、契約②について、パンフレットや設計書を用いて正しく説明している。

(2)保険料払込免除特約の内容について、設計書にもとづいて説明している。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、募集人の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-182] 契約無効等請求**

・令和4年5月17日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、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19年9月に契約した終身医療保険について、60歳払込満了後に払込保険料総額に近い額が受け取れ、また据え置くことで受取額が増えていき、さらに受取り後も入院・死亡保障が続くとの説明を受けたが、実際の契約内容は異なっていたので、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

#### <保険会社の主張>

募集人は、本契約の内容について設計書を用いて説明していることから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <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、契約当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、募集人の誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-191] 新契約無効請求**

・令和4年5月16日 裁定終了

#### <事案の概要>

保険会社の説明不足等を理由に、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 28 年 5 月に契約した個人年金保険について、以下等の理由により、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) サービスセンター担当者によると、払済保険に変更した場合、既払込保険料は据え置かれて満期日に支払われるとのことだったが、実際は、その時点の解約返戻金を元に、払済保険に変更されるため、説明は誤っている。
- (2) 募集人から設計書を受け取っておらず、契約の内容について説明を受けていない。また、保険証券が送付されていない。
- (3) 本契約は、母から自分への生前贈与のための特別な保険であって、母が保険料を支払えなくなった時でも、解約手数料などは発生しない仕組みの保険であると考えていた。募集人は、当初から 5 年で払済保険へ変更させることを計画して、母に提案を行った。
- (4) 募集人が、口座振替申込書の控えや贈与契約書を、第三者である母に渡した。また、自分の了承なく、死亡保険金受取人、指定代理請求人および家族登録制度に、母を指定した。
- (5) 口座引落しで保険料を支払うつもりだったが、募集人は、母から直接現金を徴収し、自分宛の領収書を発行した。
- (6) 本契約は、定期贈与となる可能性があり、贈与税を課せられるリスクを負わされた。

#### < 保険会社の主張 >

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) サービスセンター担当者は、解約返戻金を元に、払済保険に変更できる旨を申立人に説明した。また、経過年数が浅い時点では解約返戻金が既払込保険料累計額を下回るが、期間経過とともに差額が縮まり、保険料払込期間満了が近付いた時点で上回ることを説明した。
- (2) 募集人は、設計書等をもとに契約内容等を説明の上、設計書や重要事項のお知らせ（注意喚起情報）を交付し、申立人が重要事項を了知、同意したことを確認して、申込を行った。保険証券は、簡易書留により申立人住所へ送付しており、返送の記録はない。
- (3) 申立人の許可なく、申込時の書類を申立人母に交付した事実はない。また、死亡保険金受取人、指定代理請求人および家族登録制度については、申立人が申立人母を指定している。
- (4) 契約時の保険料の領収については、申立人の了承の上で行っている。
- (5) 申立人に贈与税が課されるとしても、募集人に誤説明があったと推定されるものではなく、損害賠償義務を負う理由はない。

#### < 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他、契約時の状況等を把握するため、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、保険会社の説明不足等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-192] 新契約無効請求**

・ 令和 4 年 6 月 6 日 裁定終了

#### < 事案の概要 >



募集人の誤説明を理由に、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 22 年 1 月に契約した利率変動型終身保険について、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返戻金の差額を返還してほしい。

- (1)学資保険を検討していたところ、募集人に学資保険の代わりにと言われ、本契約を勧められた。
- (2)募集人からは、自分が 52 歳になる 17 年後には、既払込保険料累計額と解約返戻金額が同額となり、運用次第では元本が増えている可能性があるとの説明を受けたが、元本割れのリスクに関する説明は曖昧であった。
- (3)募集人の携帯電話に架電したが、折り返しがなく、契約内容や運用状況を知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)募集人が、17 年後に解約返戻金が既払込保険料額と同等となると説明した事実はない。
- (2)募集人は、解約返戻金等の額について、設計書や重要事項説明書（注意喚起情報）を用いて、積立利率は最低保証されていること、仮に金利が上昇することがあれば積立利率も上昇するが断言はできないこと、契約締結から申立人が 52 歳になるまでの期間を含め、解約返戻金が既払込保険料額を下回る可能性があることを明確に説明した。
- (3)申立人は、契約締結後から 17 年で解約した場合に、解約返戻金が既払込保険料を上回るようにしたいとの意向を契約時には有しておらず、募集人もそのような要望を聴取していない。
- (4)募集人は、申立人から連絡を受けた際、すぐに解約返戻金額を確認できない状況であったことから、保険会社の WEB サービスにて直近の解約返戻金額を確認できることを説明した。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-193] 新契約無効請求**

・令和 4 年 4 月 18 日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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 30 年 8 月に契約した米ドル建積立終身保険について、令和 3 年 4 月に解約したが、以下の理由により、契約を無効にして、既払込保険料と解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1) 募集人から、早期解約のリスクについての説明はあったが、為替リスクの説明はなかった。
- (2) 募集人が、「米ドル建は元本割れしない。円建は元本割れする。」「10年積み立てれば、以後は増え続けるので大丈夫。」と述べたことから、保険料を10年支払えば、後は放っておくだけでお金が増え続け、円で元本が保証される商品であると誤信した。
- (3) 設計書、重要事項説明書、パンフレットを交付されたが、これらの書類の詳しい説明がなかった。
- (4) 募集行為は、消費者契約法に違反している。

#### <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、申立人と複数回面談し、ご契約のしおり・約款、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）、パンフレット、設計書を用いて説明を行った。いずれの資料においても、為替リスクがあることが明記されている。
- (2) 募集人は、10年間の保険料払込期間満了前には、外貨ベースでも解約払戻金額が払込保険料累計額を割り込む可能性があること、保険料払込期間満了後は、外貨ベースで解約払戻金額が払込保険料累計額を少しずつ上回っていくことを説明した。また、円貨に換算した場合についても、具体的に説明した。
- (3) 意向把握・意向確認・適合性確認を申込みの際に実施しており、申立人は、米ドル建である本契約の特徴、利点、リスクについて理解している旨回答している。

#### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、元本保証のある商品だと誤信して契約したとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-194] 転換契約無効請求**

・令和4年4月27日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、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3年4月に契約した終身保険を、令和3年4月に終身医療保険に一部転換したが、以下の理由により、一部転換を無効にしてほしい。

- (1) 一部転換の手続を行ったことは無い。
- (2) 募集人が自宅に来て、何らかの手続を行ったことはあるが、証券再発行の手続であった。

#### <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) 募集人は申立人に対し、面談・説明を3回行っているうえ、転換の申込手続後には、上席者がタブレット端末によるビデオ通話により、保障内容を理解していることを確認しており、申立人に転換の認識があったことは明らかである。
- (2) 募集人は、設計書および転換比較表を用いて転換前後の契約内容を比較し、デメリットの説明を行っている。
- (3) 転換内容の説明および申込手続時には、申立人の子も同席していた。

#### <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、一部転換時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-199] 契約無効等請求**

・ 令和4年5月17日 裁定終了

#### <事案の概要>

不適切な販売により、保険会社を信頼できなくなったこと等を理由に、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29年8月に終身保険（申立外契約①）を契約し、平成30年9月に平成20年3月に契約した終身保険（本契約）を解約し、平成30年11月に終身保険（申立外契約②）を契約したが、令和2年5月、保険会社に対して、申立外契約①②について、不適切販売の疑いがあるとして契約の取消しを、本契約について、申立外契約①と同時加入している期間に二重払いとなっていた分の保険料の返還を請求したところ、申立外契約①②は合意解除となり既払込保険料が返還されたが、本契約の保険料は返還されなかった。しかし、保険会社を信頼できなくなったことから、本契約についても無効とし既払込保険料を返還してほしい。

#### <保険会社の主張>

申立外契約①②を合意解除したことにより、二重払状態の不利益は解消されており、申立人の請求に応じることはできない。

#### <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、契約に関する経緯と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、保険会社を信頼できなくなったことを理由とした契約の無効は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## **[事案 2021-205] 転換契約無効請求**

・令和4年6月6日 裁定終了

### **<事案の概要>**

契約者変更手続だと誤信して、契約転換させられたことを理由に、転換の無効を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成10年12月に契約した終身保険を、平成30年12月に組立型保険に転換したが、以下の理由により、転換を無効として転換前契約に戻してほしい。

- (1) 転換前契約を担当した前任の担当者から、保険の見直しは絶対にすると言われており、転換した覚えもない。
- (2) 募集人から、転換前契約の更新に伴い保険料が上がると説明を受けたので相談したところ、本契約を個人名義から法人名義に変更すれば税金対策となると言われたことから、契約者変更をただけである。
- (3) 肺がんや脳卒中の病歴があるため、転換して障害保障特約を外すことはあり得ず、転換は募集人の成績のために行われたものとし考えられない。

### **<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) 募集人らは、申立人が代表を務める法人名義の口座から個人口座へ振替をしてほしいとの希望を受け、名義変更と同時に、転換前契約の特約更新時期が近かったことから、新しい契約に見直す方法を説明した。
- (2) 募集人らは、転換前契約の更新内容や本契約について説明し、転換した場合には、転換前契約の特約である障害保障特約がなくなることについて、複数回説明した。
- (3) 転換の申込書は、記載内容から、単なる名義変更請求書ではなく、新契約への加入申込書であることは明らかであり、申立人は、医師の診査を受けて告知書に署名をしている点からも、転換の意思を有していたと考えられる。

### **<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、転換時の状況等を把握するため、申立人および申立人代理人、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、申立人が契約転換を契約者変更手続だと誤信していたとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## **[事案 2021-207] 新契約無効請求**

・令和4年4月27日 裁定終了

### **<事案の概要>**

募集人の説明不十分等を理由に、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 29 年 4 月に代理店を通じて契約した終身保険について、以下の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約に際し、募集人から、途中で解約した場合に解約返戻金額が既払込保険料を下回ることの説明を受けていない。
- (2) 70 歳の保険料払込期間満了時まで解約しなければ、70 歳以降 5 年ごとに一時金 100 万円を合計 5 回まで受け取ることができると説明を受けた。

#### <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) 募集人は、設計書を用いて解約返戻金の推移を説明している。
- (2) 申立人は、意向確認書において、解約返戻金が多くの場合に既払込保険料を下回ることを確認している。
- (3) 契約内容は設計書で説明しており、保険証券にも記載されているため、申立人は事後的に確認することもできた。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-213] 契約無効請求**

・令和 4 年 5 月 27 日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人から死亡保険金受取人の指定について誤った説明を受けたことを理由に、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 31 年 1 月に生死不明の母親を死亡保険金受取人として契約した定期保険について、以下の理由により、契約を無効としてほしい。

- (1) 婚約者を死亡保険金受取人（以下「受取人」）にできないのであれば、2 親等以内で指定できる人がいないと募集人に伝えたところ、一旦母親を受取人にして、婚約者と入籍後に婚約者に変更したらどうかと提案された。
- (2) 生死もわからない状況で母親を受取人にできるのか質問したところ、「できる」と回答され、音信不通であったため住所も不明であったが、大体の内容を記入するように言われた。
- (3) 契約の数か月後に、契約時に母親は死亡していたことが分かり、住所も申込時に記載したものと全く異なっていた。死亡している人物を受取人とした契約は成立しない。

### <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、申立人の母親が存命であると聞いており、本来であれば成立しない契約を成立できるようにして、契約させたわけではない。
- (2) 契約成立後に受取人が死亡していることが発覚した場合、自己のための契約として有効に成立する。
- (3) 受取人の住所の誤りは、補助情報としては無効となるが、契約の有効性に影響はない。

### <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他、契約時の状況等を把握するため、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、募集人が受取人の指定について誤った説明をしたとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-220] 既払込保険料割増返還請求**

・ 令和4年5月13日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、既払込保険料に利回りを付して返還することを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成25年7月に契約した変額個人年金保険について、以下等の理由により、既払込保険料に10%の利回りを付して返還してほしい。

- (1) 商品パンフレットに掲載されている運用シミュレーショングラフでは、積立金が目標を達成している。
- (2) 積立金（既払込保険料）は、世界的好況な株式市況からして、当然110%の目標に到達している。
- (3) 110%に達しないと保険会社が主張する理由は不透明であり、契約者への販売責任、説明責任が果たされていない。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 商品パンフレットに掲載されている運用シミュレーショングラフには、目標達成年数等の確実性を示唆・保証するものではない旨の注記が付されている。
- (2) 特別勘定における積立金は目標金額である110%に到達していない。
- (3) 契約内容通知の送付、運用結果レポートのホームページへの掲載、電話による契約内容の照会等の情報提供・サービスを実施している。

### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不足等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-223] 新契約無効請求**

・令和4年5月23日 裁定終了

#### **<事案の概要>**

募集人の説明不十分を理由に、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28年12月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)減額とは一部解約のことで、減額した場合、解約返戻金額が既払込保険料を大幅に下回ることを知らなかった。
- (2)契約に際し、保険料の原資は祖父からの暦年贈与であり、原資が尽きる数年以内に減額することを募集人に伝えている。

#### **<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、契約概要、注意喚起情報、ご契約のしおり・約款を使用して、適切な説明を行っている。
- (2)募集人が、申立人から、減額予定であるとの話を聞いた事実はない。

#### **<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他、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-229] 新契約無効請求**

・令和4年4月6日 裁定終了

#### **<事案の概要>**

契約した保険が希望していた個人年金保険ではなかったことを理由に、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 28 年 6 月に契約した終身保険について、以下等の理由により、契約を無効として、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人に対して、個人年金保険料控除を使いたいと伝え、個人年金保険の提案を依頼したところ、個人年金保険と終身保険を提案された。
- (2) 募集人には、あらかじめ個人年金保険に加入する意思を伝えていたため、個人年金保険の手続であると思い申込手続を行った。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、申立人から、老後資金を確保するために毎月積立を行い、年金として受け取れるような保険を希望しているとの意向を聞き、個人年金保険と終身保険を提案したところ、年金受取期間は終身で、個人年金保険料控除を受けたいとの希望を聞いた。
- (2) 募集人は、2 種類の内容を比較しながら説明したうえで、個人年金保険は年金を終身で受け取ることができず、終身保険であれば終身受取りが可能であること、個人年金保険は個人年金保険料控除を受けられるが、終身年金では受けられない旨を説明したところ、申立人は終身保険を選択した。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を実施した。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約した保険が希望していた個人年金保険ではなかったことを理由とした契約の無効は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-232] 契約無効請求**

・令和 4 年 5 月 9 日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人から虚偽の説明を受けたことを理由に、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 23 年 1 月に契約した米ドル建終身保険（契約①）および終身医療保険（契約②）について、以下の理由により、契約を無効としてほしい。

- (1) 契約①について、募集人から、保険料払込期間終了後は、積立金をいくら引き出しても死亡保険金はそのままの金額で残るという虚偽の説明を受けた。
- (2) 契約②について、保険会社を信用できないので無効にしてほしい。

#### <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、設計書を用いて契約内容を説明しているほか、ご契約のしおり・約款、重要事項説明書を申立人に提供しており、解約返戻金を支払っても同額の保障が続くなどという説明はしていない。
- (2) ご契約のしおり・約款や保険証券の記載で、解約しても保障が続く旨の記載や、そのように誤解させる記載はなく、設計書には解約後契約が消滅するとの記載がある。

#### <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、契約締結時の状況等を把握するため、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、募集人が虚偽の説明を行ったことは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-251] 新契約無効請求**

・ 令和4年5月18日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、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30年9月に契約した個人年金保険（契約①）および同年12月に契約した個人年金保険（契約②）について、以下等の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人の説明時間は、タブレット端末を使用して各15分程度と短く、保険料払込期間が30年間、年金受取期間が87歳から10年間であることの説明はなかった。
- (2) 保険料払込期間は10年間で、67歳時点で保険料全額を一括受取りできる貯蓄型の保険であると誤信していた。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人らは、契約①は3回、契約②は2回、設計書の図および字句を指差し確認しながら、通常よりも丁寧かつ慎重に、払込期間および年金受取開始年齢等を説明している。
- (2) 申立人が希望した月額保険料では、商品の仕組み上、保険料払込期間を30年間としか設定できなかったため、その旨申立人に説明し了承いただいた。

#### <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、申込時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不足等を理由とした契約の無効は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-285] 新契約無効請求**

・令和4年6月8日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

募集人の説明不十分を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

令和2年10月に契約した米ドル建養老保険（契約①）、米ドル建終身保険（契約②）、終身医療保険（契約③）について、以下等の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約①②について、募集人から為替リスク等に関する説明は受けていない。また、募集人の手製の資料による説明を受け、確定的な利益を得られる内容だと思っていた。
- (2) 契約③については、募集人から、健康祝金特約に関する説明を受けていれば、同特約を付加していた。また、保険料払込免除特約に関する説明を受けていれば、同特約を付加していなかった。

##### **<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) 契約に際して、募集人は、申立人の意向把握・確認、適合性確認を適切に行っており、申立人から意向に沿った契約内容であるとの回答を得て、申込手続を行っている。
- (2) 募集人は、自身の手控え資料を申立人に交付したものの、本資料のみで説明をしたのではなく、設計書等により説明をしている。

##### **<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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-92] 新契約無効請求**

・令和4年6月6日 裁定打切り

##### **<事案の概要>**

募集人から誤説明を受けたことを理由に、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 30 年 1 月に契約した外貨建個人年金保険（契約①②）および外貨建変額終身保険（契約③）について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。また、説明義務違反があったため、不法行為にもとづく損害賠償をしてほしい。

- (1) 募集時、募集人が各契約について、「ドルでの為替リスクを負わない」「円での元本は保証される」と説明をしたため、為替リスクを負担せず、元本が保証されるものと誤信した。
- (2) 募集人は、LINE や直筆の文書などで、誤説明をしたことを認めており、これらの証拠は、信用性が高いものである。

#### <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、為替リスクがあることや、死亡給付金等が保険料円払込額の総額を下回ることがある旨が記載された意向確認書兼適合性確認書を読み上げて確認している。
- (2) 申立人は、同書面にチェックや署名をしていること、パンフレットや契約締結前交付書面にも同様の記載があることなどから、募集人は、誤説明はしていないと考えられる。

#### <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、募集時および募集後の状況を確認するため、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、募集時に、募集人に誤説明があったか否かについては、それぞれの主張内容および陳述内容が対立しており、提出された証拠および事情聴取の結果からは、この点を認定することができず、本件について適正な判断を行うためには、厳格な証拠調手続を備えている裁判手続によることが相当であると判断し、裁定手続を打ち切ることとした。

#### **[事案 2021-177] 既払込保険料返還請求**

・令和 4 年 4 月 27 日 裁定打ち切り

※本事案の申立人は、法人である。

#### <事案の概要>

募集人に不適切な行為があったこと等を理由に、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成 31 年 1 月に契約した限定告知型終身医療保険（契約①）、および令和元年 10 月に契約した定期保険（契約②）について、以下等の理由により、既払込保険料から募集人が負担した保険料を差し引いて返還してほしい。

- (1) 契約①について、告知に際して、糖尿病治療のための直近の入院歴を募集人に伝えたところ、告知は不要と言われたため告知しなかったが、給付金を請求するにあたって、告知義務違反であることが判明した。この募集人の行為は告知妨害にあたる。
- (2) 契約②について、毎月の保険料のうち 10 万円を募集人が支払う約束で契約し、約束した書面も作成したが、令和 2 年 12 月以降、募集人が保険料を持参しなくなったため契約が失効した。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 契約①の告知に際して、募集人が申立人代表者（以下「代表者」）から入院歴を聞いた事実はなく、募集人は告知書の内容を読み上げ、代表者は自分で健康状態を告知した。
- (2) 契約②の申込みに際して、募集人は代表者に毎月 10 万円を支払うような話はしていない。募集人は、代表者が用意した 10 万円を補てんすることを約束するような書面について、内容に同意はしていないが、その場のただならぬ雰囲気から逃れるため、やむを得ず拇印を押した。

### <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、契約時の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、代表者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、以下の理由により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 本件の争点は、契約①については、代表者が入院していたことを知りながら募集人が不告知教唆または告知妨害などに相当する違法な勧誘手段をとったのか、契約②については、募集人が保険料の補てんなど禁止されている募集方法を申し出たのか、また、実際に補てんは行われたのかを含む、違法な勧誘行為の有無ということになる。
- (2) 本件の適正な解決は、当事者のいずれかに主張立証責任を負わせ、宣誓のうえ、当事者については過料の制裁、証人については刑事罰の制裁を背景とし、相手方当事者の反対尋問権も保障されている裁判手続における証人（本人）尋問手続を経て、慎重な事実確認および法的な検討をすべきと考えられ、裁判外紛争解決機関である当審査会が行うのは妥当ではなく、裁判所の訴訟手続においてなされるべきである。

## ◀ 銀行等代理店販売における契約無効請求 ▶

### [事案 2021-17] 新契約無効請求

・令和 4 年 4 月 11 日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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 28 年 9 月に銀行を募集代理店として契約した 2 件の変額個人年金保険（契約①②）について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 元本割れして損失の出るおそれがあること、手数料が毎年引かれることの説明がなかった。
- (2) 預金のようなものだと思っており、生命保険であれば契約しなかった。
- (3) クーリング・オフ制度を知っていたら、キャンセルしていたと思う。
- (4) 契約②については、契約①と同じ商品で、年金の支払開始を 5 年後とするものを依頼したが、全然違う内容だった。

### <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) 募集人は、いずれの契約についても、手数料が引かれること、中途解約時に一時払保険料を下回る可能性があること、クーリング・オフ制度があることについて、パンフレット、契約締結前交付書面を使用して説明している。
- (2) 本契約が生命保険であることについては、「保険商品をご提案するにあたって」を使用して説明し、さらに意向確認書で「預金との違い」を説明しており、同書面には申立人が署名している。
- (3) 申立人から、契約②も契約①と同じ商品で良いとの発言はなく、それぞれ申立人のニーズにもとづくものであった。

### <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、契約申込当時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および募集時に同席した上席取扱者に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明不足は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 契約①②の保険料は、合計して1,000万円（一時払）と高額なうえ、いずれもリスク性商品である変額個人年金保険である。上席取扱者によると、申立人は、預金に代わる良い商品を希望していたとのことであるが、申立人は契約時に75歳の高齢者であるところ、契約①は、1年後から毎年年金が支払われるものの、その金額は年15万円であり、一時払保険料相当額（500万円）を受け取るためには30年以上かかる計算となる。また、契約②の年金支払開始日は、申立人が90歳になってからである。
- (2) 事情聴取において、上席取扱者は、申立人の保有する現預金は大体3,000万円ぐらいで、本契約の保険料は、その30%程度と認識していた旨陳述しているが、事前アンケートによれば、申立人の資産額は正確には「1,000万円超3,000万円以内」とされており、資産が1千数百万円であった可能性もあった。
- (3) 以上を踏まえると、本契約が申立人にとって適合性のある商品であるかについては疑問を抱かざるを得ず、募集人が申立人の意向を適切に把握できていなかった可能性を否定できない。

### **[事案 2021-152] 新契約無効請求**

・令和4年6月23日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-153]の申立人の配偶者である

### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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 30 年 1 月に銀行を募集代理店として契約した豪ドル建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を返還してほしい。

- (1) 相続税の節税になると説明されたが、本契約では相続税対策としての機能を果たさないことが判明した。
- (2) 本契約が外貨建商品であることの説明がなかった。
- (3) 死亡保険金額として、既払込保険料と同額が支払われると説明されたが、豪ドル建の一時払保険料が最低保証される商品であった。
- (4) 5 年で目標額に達すると強調され、目標額に到達しなかった場合でも 10 年後に最低でも既払込保険料と同額は戻ると説明されたが、15 年後に豪ドル建の一時払保険料が最低保証される商品であった。

### <保険会社の主張>

募集人は、契約締結前交付書面兼商品パンフレットおよび例表を用いて十分かつ適切な説明をしており、申立人は、本契約が外貨建商品であることを認識し、募集人の説明を理解したうえで契約していることから、申立人の請求に応じることはできない。

### <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、募集時の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、募集人の説明不足は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 申立人は高齢で、投資経験はあったものの変額保険の経験はなかったことから、より丁寧な説明が求められたが、募集人は申立人を訪問するにあたって保険の勧誘をする可能性があることを事前に告げていたわけではなく、また、訪問日前に意向確認もなされていなかった。当日は、申立人と申立人配偶者に対する提案が同時になされたことから、それぞれの理解等の確認が不十分なまま、申込手続がなされたことが考えられる。
- (2) 提案時に設計書は用いられておらず、用いられた例表は、1 枚の紙に小さい文字で多くの情報量が記載されており、内容を理解することが容易でないことも申立人が誤って理解した原因であったと考えられる。
- (3) 本件では、申立人が資料を検討する機会を設け、または、再度説明の場を設けるなどの配慮が募集人に望まれた。

### **[事案 2021-153] 新契約無効請求**

・ 令和 4 年 6 月 23 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2021-152] の申立人の配偶者である

### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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30年1月に銀行を募集代理店として契約した豪ドル建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を返還してほしい。

- (1)相続税の節税になると説明されたが、本契約では相続税対策としての機能を果たさないことが判明した。
- (2)本契約が外貨建商品であることの説明がなかった。
- (3)死亡保険金額として既払込保険料と同額が支払われると説明されたが、豪ドル建の一時払保険料が最低保証される商品であった。
- (4)5年で目標額に達すると強調され、目標額に到達しなかった場合でも10年後に最低でも既払込保険料と同額は戻ると説明されたが、15年後に豪ドル建の一時払保険料が最低保証される商品であった。

### <保険会社の主張>

募集人は、契約締結前交付書面兼商品パンフレットおよび例表を用いて十分かつ適切な説明をしており、申立人は、本契約が外貨建商品であることを認識し、募集人の説明を理解したうえで契約していることから、申立人の請求に応じることはできない。

### <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、募集時の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人配偶者、ならびに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、募集人の説明不足は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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)申立人は高齢で、投資経験はあったものの変額保険の経験はなかったことから、より丁寧な説明が求められたが、募集人は申立人を訪問するにあたって保険の勧誘をする可能性があることを事前に告げていたわけではなく、また、訪問日前に意向確認もなされていなかった。当日は、申立人と申立人配偶者に対する提案が同時になされたことから、それぞれの理解等の確認が不十分なまま、申込手続がなされたことが考えられる。
- (2)提案時に設計書は用いられておらず、用いられた例表は、1枚の紙に小さい文字で多くの情報量が記載されており、内容を理解することが容易でないことも申立人が誤って理解した原因であったと考えられる。
- (3)本件では、申立人が資料を検討する機会を設け、または、再度説明の場を設けるなどの配慮が募集人に望まれた。

### **[事案 2021-254] 新契約無効請求**

・令和4年6月8日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、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 28 年 7 月に銀行を募集代理店として契約した一時払変額個人年金保険について、以下等の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人から、保険関係費用を毎年支払う必要があることの説明は受けなかった。
- (2) 設計書に記載されている運用実績ごとの試算例表が分かりづらく、募集人から詳細な説明は受けなかった。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、パンフレット・設計書等により、保険関係費用について説明している。
- (2) 設計書の試算例表には、保険関係費用等を差し引いた後の数値であるとの注記があり、また、契約から 10 年間経過後に年金原資として一時払保険料と同額が最低保証されることが記載されている。

### <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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-270] 新契約無効請求**

・令和 4 年 6 月 10 日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、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 31 年 3 月に銀行を募集代理店として契約した一時払終身保険 3 件について、以下等の理由により、各契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 申込日前日に、募集人 2 名が自宅に来て、相続税がかからない生命保険であると口頭で説明があったが、それ以外には説明はなく、募集資料の使用もなかった。
- (2) 申込日にも、募集資料による説明は何も無く、申込書類へ署名しただけであり、銀行預金のような生命保険と理解して契約した。
- (3) 令和 3 年 10 月に契約内容の通知を見た際、中途解約時に解約返戻金額が既払込保険料を下回ることを知った。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人らは、申立人から、生前贈与について相談したいと電話で言われたため、自宅訪問のうえ、申立人夫婦に対し、契約締結前交付書面兼商品パンフレット等を使用して複数商品を提案したところ、本商品を選択した。



(2)翌日、申立人および配偶者が来店した際、契約締結前交付書面兼商品パンフレット、設計書等を使用して、再度、契約内容を説明し、申立人および配偶者は、契約内容等を十分に理解し、申込手続を行っている。

#### < 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、申込時の状況等を把握するため、申立人ならびに募集人および苦情受付担当者に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明不十分を理由とした契約の無効は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## ◀ 給付金請求（入院・手術・障害等） ▶

### [事案 2021-31] 給付金支払請求

・令和4年5月17日 裁定不調

#### < 事案の概要 >

募集人の告知妨害等を理由に、告知義務違反による契約解除の取消しおよび給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >

右側下顎悪性腫瘍により入院し手術を受けたことから、平成31年4月に契約した組立型保険の医療特約にもとづき給付金を請求したところ、告知義務違反を理由に各特約が解除され、入院・手術給付金が支払われなかった。しかし、契約に際し、募集人から、「口腔内腫瘍と告知すればいい」と言われたこと、また、募集人が告知手続を主導して行ったことから、解除を取り消して給付金を支払ってほしい。

#### < 保険会社の主張 >

募集人は、腫瘍が悪性であるという説明を受けておらず、申立人から聞き取った告知内容を代わりにタブレット端末に入力したに過ぎず、募集人が告知に関して不適切な取扱いをしたとは認められないため、申立人の請求に応じることはできない。

#### < 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、契約時の状況等を把握するため、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、申立人には告知義務違反が認められる一方で、募集人の告知妨害等は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) タブレット端末への告知内容の入力を募集人が行ったことについては、申立人も募集人も認めているが、申立人と募集人は対面で座っていたため、募集人が入力したタブレット端末上の入力内容が申立人から見えていなかった。また、入力した告知内容を、最後に申立人が確認したのか等について、募集人は記憶していないと述べている。
- (2) 重要事項の説明もタブレット端末を用いて行われているが、申立人に対してタブレット端末を提示して説明したのかどうかについても、募集人は記憶がないと述べており、告知の重要事項が十分に説明されたか疑義が残る。

#### **[事案 2021-86] 告知義務違反解除取消請求**

・令和4年6月6日 裁定不調

#### **<事案の概要>**

募集人らに不告知教唆等があったことを理由に、告知義務違反による契約解除の取消し等を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

平成31年4月に契約した組立型保険について、告知義務違反により契約が解除されたが、以下の理由により、解除を取り消して、各種給付金を支払ってほしい。

- (1) 募集人らに健康診断結果を見せて、再検査が必要となったことを口頭で伝えたが、募集人らが告知事項に該当しないと判断したため、告知しなかった。
- (2) 告知はタブレットで行ったが、タブレットはテーブルの中央に置かれ、画面入力は募集人が行った。また、質問内容の細かい部分は口頭での説明もなかったため、告知を正しく行う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) 募集人らが確認した健康診断結果には、再検査が必要との記載はなく、口頭でも聞いていない。
- (2) 告知書の画面入力は、タブレットの通信不具合で募集人が代行入力をしたが、申立人は、告知画面と同内容の紙の告知書を見て確認し、最後に自署しているので、正しい告知を妨げるような行為はなかった。

#### **<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、告知時の状況等を把握するため、申立人および申立人配偶者、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、募集人らの不告知教唆等があったとは認められないものの、以下の理由により、和解により解決を図るの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) 募集人らが、健康診断結果を確認していたとまでは認められないが、再検査の話が出ていたことも踏まえると、募集人らは告知について慎重に対応することが望まれた。

(2)告知書の画面入力を募集人が代行したが、タブレットの通信不具合が原因であったとしても、通信が良い場所に移動するか、手続を後日に行うなどの対応をすべきだったといえ、募集人らの対応は不適切であった。

#### **[事案 2021-71] 入院給付金支払請求**

・令和4年5月26日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

約款上の生活習慣病の治療を目的とする入院に該当しないことを理由に、入院給付金が支払われなかったことを不服として、給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

うっ血性心不全等により約6か月間入院したため、平成30年4月に契約した組立型保険の医療特約および生活習慣病特約にもとづき給付金を請求したところ、一部の入院分しか給付金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院全期間分の給付金を支払ってほしい。

- (1)募集人から、生活習慣病による入院は給付日数が無制限であると聞いていた。
- (2)医師が、後日診断書に「メタボリックシンドロームに伴う脂肪肝、高脂血症、狭心症を併発」と追記している。
- (3)入院後半は、血管内脂肪脂質異常症、高脂血症がひどくなり、投薬治療を受けて生活習慣病が和らいだ。

##### **<保険会社の主張>**

申立人は、うっ血性心不全により3か月間入院し、本入院の前月に退院しているが、本入院時は改めて心機能検査等を行っていない上、症状の憎悪も認められず、主治医もうっ血性心不全による症状ではないと結論づけていることから、申立人の請求に応じることはできない。

##### **<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、入院時の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。また、独自に外部の専門医の意見を求め医学的判断の参考にした。

###### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、約款上の生活習慣病の治療を目的とする入院に該当するとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-85] 入院給付金支払請求**

・令和4年4月20日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

約款に定める入院に該当しないことを理由に、入院給付金が支払われなかったことを不服として、給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

被保険者である配偶者が骨髄異形成症候群により入院したため、昭和 61 年 12 月に契約したがん保険にもとづき入院給付金を請求したところ、約款に定める支払事由に該当しないとして、給付金が支払われなかったが、本入院は支払事由に該当することから、入院給付金を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

本入院は、約款に定める入院給付金の支払事由（「がんの治療を受けることを直接の目的としていること」「自宅等での治療が困難なため、常に医師の管理下において治療に専念すること」）に該当しないため、申立人の請求に応じることはできない。

#### <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、入院時の経緯等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人子の配偶者に対して事情聴取を行った。また、独自に外部の専門医の意見を求め医学的判断の参考にした。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、入院給付金の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-180] 成人病入院給付金支払請求**

・令和 4 年 5 月 10 日 裁定終了

#### <事案の概要>

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、成人病入院給付金が支払われなかったことを不服として、給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

右大腿骨外顆骨壊死により入院したため、平成 26 年 4 月に契約した医療給付金付定期保険および令和 2 年 12 月に契約した医療保険にもとづき、成人病入院給付金を請求したところ、約款で定める成人病が直接の原因ではないとして支払われなかった。しかし、右大腿骨外顆骨壊死は、白血病治療に使用したステロイド投薬によるものであり、白血病が直接の原因であるため、成人病入院給付金を支払ってほしい。

#### <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) 本特約の約款では、成人病入院給付金の支払事由について、「対象となる成人病を直接の原因とする入院であり、かつ、成人病の治療を目的とする入院であること」と定めており、「右大腿骨外顆骨壊死」の直接の原因はステロイド投薬であって、白血病は間接的な要因ではあるが直接の原因ではないため、本入院は「対象となる成人病を直接の原因とする入院」とはいえない。
- (2) 本入院は、「右大腿骨外顆骨壊死」が治療目的の入院であり、「成人病の治療を目的とする入院」ともいえない。

#### <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、治療の経緯等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の専門医の意見を求めた。

## 2. 裁定結果

上記手続の結果、本入院が約款上の支払事由に該当するとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-215] 手術給付金支払請求**

・令和4年5月17日 裁定終了

#### ＜事案の概要＞

2回分の手術給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### ＜申立人の主張＞

両眼の水晶体再建術を受けたため、平成26年5月に契約した医療保険にもとづき手術給付金を請求したところ、両眼の手術をしたにもかかわらず、1回の手術とみなされ、1回分の手術給付金しか支払われなかった。しかし、2回手術を受けているため、2回分の手術給付金を支払ってほしい。

#### ＜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) 本手術は、診断書でも手術回数を書き分けておらず、両眼球を包括して1回の手術を受けたものと評価するのが合理的である。また、両眼を同一部位と考えれば、同一箇所での手術を受けたとも考えられる。
- (2) 約款では、複数の手術を受けたとしても、同一機会に施術できたのであれば、複数回の手術とカウントする必要はない旨の規定がある。このように異種の手術ですら、複数回支払わないのに、同種の場合に複数回分の手術給付金を支払うのは不均衡である。

#### ＜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、申立内容等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、2回分の手術給付金の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-218] 契約解除取消請求**

・令和4年5月30日 裁定終了

#### ＜事案の概要＞

告知義務違反により契約が解除されたこと等を不服として、解除の取消し等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

子宮がんにより入院し手術を受けたため、平成30年5月に契約したがん保険にもとづき給付金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約が解除され、給付金も支払われなかった。しかし、以下の理由により、解除を取り消し、精神的苦痛に伴う慰謝料を支払ってほしい。

- (1)告知時に子宮がんの自覚症状がなく、意図的な告知義務違反はしていない。
- (2)告知義務違反の撤回を求めたが応じてもらえず、保険会社の社員から言葉の暴力を受けた。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立人は、告知書の質問項目に虚偽の回答をしており、告知義務違反の要件を満たしている。
- (2)申立人は、病院で異常を指摘されていたことからすれば、告知事項を確認できた。
- (3)申立人との通話記録によれば、慰謝料請求を基礎づけるような当社社員の発言は見当たらない。

#### <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、保険会社の対応等を把握するため、申立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、申立人に告知義務違反があったことが認められる一方、保険会社に不法行為があったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### [事案 2021-244] 三大疾病一時金支払請求

・令和4年6月9日 裁定終了

#### <事案の概要>

告知義務違反を理由に契約が解除され、三大疾病一時金が支払われなかったことを不服として、一時金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

令和3年6月に皮膚表皮内がんに罹患したことから、令和3年2月に契約した引受緩和型医療保険にもとづき三大疾病一時金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約が解除され、一時金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、三大疾病一時金を支払ってほしい。

- (1)告知時、皮膚の病気により病院で紫外線療法を受けていたことは事実であるが、医師からは、「皮膚の細胞が新しく生まれ変わるサイクルが少しおかしい状態であるが、大した皮膚病ではない。」と告げられ、菌状息肉症や皮膚リンパ腫であるとは告げられていない。



- (2)右頬扁平皮膚がんの既往歴があるため、引受緩和型の本契約に加入したが、皮膚リンパ腫に罹患していることを知っていれば、嘘をついてまで本契約に申込みはしなかった。
- (3)令和3年2月から9月の間は保険料を支払っており、この間は契約が存在するため、三大疾病一時金を給付すべきである。

#### <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)申立人が罹患した皮膚表皮内がんは日光角化症であり、約款に定めるがんには該当せず、三大疾病一時金の支払事由を充足しない。
- (2)申立人は、本契約の申込前に菌状息肉症と診断され、医師から皮膚リンパ腫の一種であると説明を受けている。菌状息肉症は、本約款上のがんには該当するが、三大疾病一時金の支払事由である、「責任開始日の5年前の応当日の翌日以後責任開始時前になんと医師によって診断確定されたことのない」ことを充足しない。
- (3)申立人は、告知時に、菌状息肉症に罹患して医師の診察を受けていたが、告知書において、「過去5年以内に、悪性新生物または上皮内新生物で、医師による診療（問診・診察・検査・治療・投薬）を受けたことがありますか？」との問いに対し「いいえ」と回答しており、その告知は事実と反する。

#### <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、告知時の状況等を把握するため、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、申立人の告知義務違反は認められ、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-255] 無事故給付金等支払請求**

・令和4年6月10日 裁定終了

#### <事案の概要>

無事故給付金の支払い額が少ないことを不服として、給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成12年4月に契約した無事故給付金付医療保険（契約①）を平成22年4月に更新し、その後、令和2年3月に契約満了となったため、同年4月に終身医療保険（契約②）を契約したが、契約①以前にも契約（契約③）があり、契約③について、保険会社から「無事故給付金600万円、家族給付金として20倍」と記載された書類が届いたことから、無事故給付金等を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立人との間で、契約①②以外の保険契約が締結された事実はない。

- (2) 契約①については、令和2年4月に、無事故給付金から最終月の支払保険料を控除（相殺）した金額を申立人に支払っているが、契約①②に関して、他に無事故給付金は存在せず、家族給付金なるものも存在しない。
- (3) 当社が、申立人に対して、「無事故給付金 600 万円」および「家族給付金」を支払う旨の書類を送付した事実は無い。

#### <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、手続時の状況等を把握するため、申立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、無事故給付金等の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### [事案 2021-264] 保険料払込免除等請求

・ 令和4年5月13日 裁定打切り

#### <事案の概要>

保険料の払込免除等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成22年9月に契約した学資保険について、契約者（満期保険金受取人）である自分の父が死亡したため、保険料払込免除の請求を行ったところ、自分が契約者の財産を相続放棄していることを理由に断られた。しかし、以下の理由により、保険料払込を免除し、被保険者（自分の子）へ満期保険金を支払ってほしい。

- (1) 申込時、募集人から、契約者に万一のことがあった場合は、保険料の払込みが免除されると説明を受けた。
- (2) 約款に、契約者が死亡している場合は、被保険者に満期保険金が支払われると記載されている。

#### <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) 保険料払込免除は、契約者からの請求が必要であるが、契約者が死亡している場合、新たな契約者については約款上の規定がないため、民法に則り、契約者の相続人がその権利義務を継承し、払込免除の請求を行う必要があるところ、申立人は相続放棄を行っており、その権利義務を継承していない。
- (2) 満期保険金の受取人について、保険金の支払事由発生以前に受取人が死亡したときは、受取人は被保険者となるが、仮に満期までの保険料を申立人が立て替えたとしても、満期が到来するまでの間、本契約は契約者の相続財産となり、今後相続財産管理人が立てられ、契約の解約を請求された場合は契約が消滅し、満期保険金を支払うことができなくなることから、現時点で被保険者に満期保険金を支払うことはできない。

### <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を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約は契約者の相続財産となり、この契約を継承すること、すなわち、保険料免除や各種保険金を請求する権利そのものが相続財産となるところ、申立人は相続放棄を行っており、本契約を継承することができず、本契約について何らの請求権も持つことはできず、申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しないと認められるため、裁定手続を打ち切ることとした。

### **[事案 2021-274] 入院給付金支払等請求**

・令和4年5月26日 裁定打ち切り

### <事案の概要>

入院給付金の支払等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

帝王切開により出産したため、令和2年9月に他社から乗り換えて契約した医療保険にもとづき給付金を請求しようとしたところ、以前の帝王切開が告知されていないことを理由に請求が受け付けられなかった。しかし、以下の理由により、入院給付金等を支払うか、帝王切開の免責をなくしてほしい。

- (1)告知時に、第1子を帝王切開で出産したが異常分娩に含まれるか募集人に尋ねたところ、普通の帝王切開は含まれないと回答されたため、異常分娩に該当なしと記入した。
- (2)契約の際、不払条件について説明がなかった。

### <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)募集人は、告知妨害に該当する行為は行っていない。また、募集時に告知項目を読み上げて確認している。
- (2)申立人から、契約申込受付の際、募集人はすべての必須交付書面、ご契約のしおり・約款、重要事項説明書を発行している。

### <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を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、当審査会に提出された書面の内容からは、申立人の給付金請求が保険会社において受け付けられておらず、各種給付金が支払われないことが確定した事実は確認できなかった。また、申立人の主張する帝王切開の免責の存在についても、現在の契約内容からは確認できず、いずれの請求についても、現段階で請求の対象が発生または存在していないため、裁定手続を打ち切ることとした。

## 《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》

### [事案 2021-211] 死亡保険金等支払請求

・令和4年5月17日 裁定終了

#### <事案の概要>

告知義務違反により契約が解除されたことを不服として、解除の取消しと死亡保険金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

被保険者が大動脈解離により入院し、出血性ショックで死亡したため、平成31年3月に契約した養老保険の医療特約にもとづき、死亡保険金および疾病入院保険金を請求したところ、告知義務違反により契約が解除となった。しかし、以下の理由により、解除を取り消して、死亡保険金および疾病入院保険金を支払ってほしい。

- (1)告知書の内容からは、5年以上前の大動脈解離の事実記載の必要性はないと考えるのが一般的である。
- (2)大動脈解離は持病に類するものでなく、再発も予想されにくい病気である。

#### <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)被保険者は、平成26年11月に大動脈解離により入院し、以降定期的に通院治療をしている。
- (2)死亡保険金の支払事由が、解除の原因となった事実にもとづくため、死亡保険金を支払うことはできない。
- (3)疾病入院保険金については、発病が特約の保険期間外のため支払うことはできない。

#### <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、本件にかかる経緯等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人子に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約解除の取消しおよび死亡保険金等の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### [事案 2021-224] 介護保険金支払請求

・令和4年4月27日 裁定終了

#### <事案の概要>

約款所定の介護状態に該当しないことを理由に、介護保険金が支払われなかったことを不服として、保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

転倒事故により約2ヶ月半入院し、観血的整復術および靭帯縫合、修復形成術の手術を受け介護状態となったため、平成27年12月に契約した介護保険等（契約①）および平成29年1

月に契約した介護保険（契約②）にもとづき介護保険金を請求したところ、約款所定の介護状態に該当しないとして、保険金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、介護保険金を支払ってほしい。

- (1) 診断書 2 通および主治医の回答書によれば、約款に定める日常生活に必要な動作 5 項目（歩行・衣服の着脱・入浴・排泄・食物の摂取）のうち、歩行・衣服の着脱・入浴・排泄については「一部介助」、食物の摂取については「自立」と回答されている。
- (2) 左膝十字靭帯損傷、左膝関節外側側副靭帯損傷、左脛骨高原骨折、左膝関節異所性骨化、左腓骨神経麻痺のため、退院後 1 ヶ月半の経過時点で、左足は全く使えず松葉杖でかろうじて移動していた。また、衣服の着脱・入浴・排泄も自分だけでは全くできなかった。

#### < 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) 申立人の介護状態について、日常生活に必要な動作 5 項目のうち「全部介助」または「一部介助」の状態に該当するものが、少なくとも 1 項目以上ある場合、約款所定の介護状態に該当するが、いずれも「自立」または「ほぼ自立」であったと考えられる。
- (2) 歩行について、股関節や足関節に可動域制限はなく、松葉杖を使って歩いている以上、ほぼ自立と判断できる。衣服の着脱も、ゆとりある服装ならば膝だけの傷害ならば自力で着脱が可能であり、入浴・排泄も、股関節に問題がない以上坐位をとるのは可能であり、工夫によっては自立で行うことが可能である。

#### < 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、転倒事故後の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の専門医の意見を求めた。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の状態が約款所定の介護状態に該当するとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-281] 高度障害保険金支払請求**

・令和 4 年 6 月 24 日 裁定終了

#### < 事案の概要 >

約款所定の高度障害状態に該当しないことを理由に、高度障害保険金が支払われなかったことを不服として、保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >

被保険者である父が、脳梗塞を罹患し所定の高度障害状態となったため、平成 19 年 8 月に契約した定期保険にもとづき、高度障害保険金を請求したところ、約款所定の高度障害状態に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下の理由により、高度障害保険金を支払ってほしい。

- (1)被保険者は、歩けると言ってもほんの数歩で、常に転倒の危険があるため介助が必要であり、家の外では杖と補助具が必須である。
- (2)被保険者は、食物の摂取には母親の介助を要しながら約1時間かかり、飲み物は左側の口の端からこぼれ、洋服の着脱も介助を得ながら30分くらいかかる。また、トイレの後始末は自分ではできず、顔を洗ったり歯を磨いたりする日常動作もしんどい状態であり、母親が常に半径1メートル以内に居て、見守り・介助をしている。被保険者の状態は、寝たきりとほとんど変わりがない。
- (3)被保険者が死亡、あるいはまったくの寝たきりにならないと保険金を支払わないという保険会社の主張には納得できない。

#### < 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)約款では、高度障害保険金が支払われる場合について、「被保険者が責任開始時以後の傷害または疾病を原因として保険期間中に高度障害状態に該当したとき」と定めている。そして、「対象となる高度障害状態」として、「中枢神経系・精神または胸腹部臓器に著しい障害を残し、終身常に介護を要するもの」と定め、更に「常に介護を要するもの」について「食物の摂取、排便・排尿・その後始末および衣服着脱・起居・歩行・入浴のいずれもが自分ではできず、常に他人の介護を要する状態」と定めている。
- (2)被保険者は、「食物の摂取」につき「食器・食物を選定すれば自力で可能」であり、「排便・排尿」については「後始末（排泄後の拭き取り）」の介助を必要とするものの、排便・排尿自体は「通常便器で自力で可能」、手すりなどの補助具の使用を前提とすれば「起き上がり」や、約10分程度の「座位保持」、「左足に装具を装着して、右手に杖をもって屋内を10メートル程度歩行することが可能」であるため、本約款上の高度障害状態に該当しない。

#### < 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を行った。なお、申立人が希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、高度障害保険金の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## 《 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） 》

**[事案 2021-172] 配当金支払請求**

・令和4年5月11日 裁定終了

#### < 事案の概要 >

設計書に記載された老後設計資金等の支払いを求めて、申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >



平成4年9月に契約した終身保険および定期保険特約付終身保険について、以下の理由により、設計書に記載された老後設計資金等の約40%にあたる金額を支払ってほしい。

- (1) 募集人から、保険料の払込満了時に老後設計資金が受け取れるという説明を受けた。
- (2) 募集人から、社員配当金は金利によって変動する旨の説明はあったが、設計書には老後設計資金との記載があり、そのような名称である以上、金利が変動したとしても、少なくとも設計書記載の金額の半分は給付されると思った。
- (3) 社員配当金が金利によって変動することは分かっていたが、設計書記載の金額の5%しか生存保険金が支払われないのは、契約者を騙していることと同じである。
- (4) 約款の記載からは、老後設計資金がこのように減額されることは予想できなかった。

#### < 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) 老後設計資金は、保険料払込満了時までの社員配当金により買い増しされた生存保険金であり、以降5年刻みの期間の社員配当金により買い増しされた生存保険金が長寿祝金になる。
- (2) 本契約では、定款および約款の定めにより、決算において剰余金が出たときは、そのうち一定割合を社員配当準備金として積み立て、それぞれの保険契約に対して一定の方法により計算した社員配当金が割り当てられるため、契約時点で将来の配当金の有無および金額が確定的に定まっているものではない。
- (3) 社員配当金の支払いの有無が契約時に決まっていなかった以上、配当金により買い増される生存保険金（老後設計資金、長寿祝金）の有無および金額も、契約時に確定的に決まっておらず、設計書の金額の支払いを約束しているわけではない。
- (4) 募集人は、設計書を交付して、設計書に記載された金額は約束されたものではないことを説明しており、申立人もそのことを理解していた。

#### < 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、契約時の状況等を把握するため、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、設計書に記載された老後設計資金等の支払いは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## 《 保全関係遡及手続請求 》

[事案 2021-133] 契約遡及変更等請求

・ 令和4年6月26日 和解成立

#### < 事案の概要 >

引受緩和型のがん保険への変更等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成 31 年 1 月にがん保険（契約①）および医療保険（契約②）を契約したが、契約①については、責任開始日前にがんと診断確定されていたことを理由に無効とされ、契約②については、告知義務違反を理由に解除された。しかし、以下の理由により、契約①を引受緩和型のがん保険に変更するとともに、契約②の解除を取り消してほしい。

- (1) 自分は、胃がんの病歴があることを募集人に伝えており、引受緩和型のがん保険に加入するつもりだったが、募集人は、自分への説明なく、引受緩和型のがん保険ではなく契約①の申込みをさせた。
- (2) 自分は、「良性の胃がん」であるとの認識があったため、告知書のうち「これまでがんに罹ったことはありますか？」という質問について、募集人に確認をしたところ、募集人が「全部『いいえ』でお願いします」と説明したため、そのように告知した。
- (3) 告知の際、平成 29 年 9 月に頭頂部裂傷により入院していることを募集人に伝えていたが、募集人は、抜糸のために退院の 7 日後に行った治療を告知しなければ告知義務違反になることを説明しなかった。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、責任開始日以前である平成 20 年 2 月に胃がんと診断確定されているため、契約①は約款にもとづき無効である。そのため、契約①にもとづく給付金は発生し得ない。
- (2) 募集人は、申立人から「良性の胃がんはがんではない」「悪性新生物ではない」「(医師から)悪性とは言われていない」などと聴取したことから、申込手続を行った。また、申込時には、引受緩和型のがん保険から契約①に変更する旨を説明し、申立人の了解を得ており、募集人が、説明もなく引受緩和型のがん保険から契約①の申込手続へ変更した事実はない。
- (3) 募集人は、告知の重要性について、告知サポートチラシ・注意喚起情報を示しつつ、口頭で説明を行ったが、頭頂部裂傷等による受診については告げられていない。また仮に、申立人が募集人に対して、口頭で伝えていたとしても告知には該当しない。

### <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、申込時の状況等を把握するため、申立人および申立人妻、ならびに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、引受緩和型のがん保険への変更および告知義務違反で解除された医療保険の解除の取消しは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、募集時に申立人から、過去に「胃がん」に罹患していること、「良性の胃がん」であること等を聴取したことから、保険会社のサポートセンターに架電したところ、申立人の説明する「良性の胃がん」が悪性新生物に該当するか否かを医師に確認するよう指示された。しかし、募集人は、申立人に確認を断られ、申立人が医師の確認をせずに告知書を作成したことを知りつつ、契約①の申込手続を行っている。

(2)募集人は、告知書を正確に記載することの必要性を申立人に十分に説明し、サポートセンターの指示どおりに医師へ確認することを求め、当日の確認が難しいのであれば、申込手続の日を改めるなどの対応を行うべきであった。

#### **[事案 2021-225] 遡及解約請求**

・令和4年6月20日 和解成立

##### **<事案の概要>**

募集人の不適切な対応を理由に、遡及して特約を解約することを求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

平成3年9月に契約した定期保険特約付終身保険について、平成12年12月に終身保険以外のすべての特約の解約を請求したところ、定期保険特約（転換一時払）のみ解約されず、その後、自動更新となった。しかし、以下等の理由により、解約請求時に遡って本特約を解約し、解約以降に支払った保険料を返してほしい。

- (1)「終身保険部分のみを残して、すべて解約したい」と伝えたくて、担当者はそのように手続すると回答した。
- (2)本特約について、平成18年9月に更新しないと担当者に伝えた。

##### **<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)解約請求時、担当者は試算書を提示し、本特約が解約できないことを説明したうえで、手続を行った。
- (2)申立人は、本特約が解約されていないことは、令和3年9月に判明したと主張しているが、解約されていると思っているのであれば、「平成18年9月に更新しないと担当者に伝えた」との主張には矛盾がある。

##### **<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、手続時の状況等を把握するため、申立人および申立人の妻に対して事情聴取を行った。

###### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、募集人の不適切な対応は認められず、遡及して本特約を解約することは認められないが、以下等の理由により、本契約は和解により解決を図るの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)本特約のみの解約が認められないことは約款に規定されているが、単独で解約することができないことは、申立人に容易に理解できる内容ではない。
- (2)契約内容変更請求書には、「定期保険特約 解約」とのみ記載されているため、申立人が本特約も解約されていたと考えることは妥当である。

(3)担当者は、申立人から特約解約の申し出を受けた際に、本特約は、単独では（主契約とともにでなければ）解約することができないことを申立人が理解できるように丁寧に説明する必要があった。

#### **[事案 2021-243] 契約解除取消請求**

・令和4年6月16日 和解成立

##### **<事案の概要>**

告知義務違反を理由に契約が解除されたことを不服として、解除の取り消しを求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

複合性局所疼痛症候群により入浴等の介助が必要になったことから、平成31年2月に契約した医療保険にもとづき介護保険金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約を解除され、保険金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、解除を取り消してほしい。

- (1)募集人に、自分の身体状況を説明し、確認しながら告知書を記載したにもかかわらず、告知義務違反で解除されるのは不当である。
- (2)病院で、足の補助具を作成してもらったことは事実だが、告知日時点では使用していなかったため、補助具については告知しなかった。
- (3)主治医も、「足裏全体に荷重できれば、いつ脱補助具をしてもよい。」との見解であった。

##### **<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)申立人は、保険加入前に足の補助具を作成・調整しており、全荷重下での歩行ができる状態ではなかった。保険加入時点で足の補助具の使用が必要な状態であったにもかかわらず、告知をしなかった。
- (2)複合性局所疼痛症候群は、責任開始日前に生じた傷害を直接の原因としており、責任開始日以降に症状の悪化もないので、約款の支払事由に該当しない。

##### **<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、告知時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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

#### **[事案 2020-353] 解約取消等請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

募集人による不適切な案内があったこと等を理由に、解約の取消し等を求めて申立てのあったもの。

### ＜申立人の主張＞

平成 26 年 11 月に契約した変額保険（契約①）を平成 30 年 11 月に解約し、平成 31 年 4 月に変額保険（契約②）を契約したが、以下等の理由により、契約①の解約の取消しおよび契約②の取消しを求める。それが認められない場合は、契約①の既払込保険料を返還してほしい。

(1) 契約①は、新しい保険に切り替える目的で解約したが、募集人から、新しい保険の申込みは年明けが良いと言われた。

(2) 契約②は、保険金額が契約①よりも少ない等、不本意な内容であったが、既に契約①の解約後であったためやむなく申込みをした。

### ＜保険会社の主張＞

契約①の解約および契約②の申込みについて、申立人は自らの意思で手続をしていることから、申立人の請求に応じることはできない。

### ＜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、契約①の解約時および契約②の申込時の状況等を把握するため、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、募集人による不適切な案内等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-115] 解約返戻金支払請求**

・令和 4 年 5 月 17 日 裁定終了

### ＜事案の概要＞

募集人の説明不足を理由に、保険証券に記載されているとおりの解約返戻金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

### ＜申立人の主張＞

平成 28 年 8 月に契約した米ドル建一時払終身保険 2 件について、募集時に市場価格調整の説明がなされなかったこと等から、保険証券記載の解約返戻金を保証してほしい。または、契約を解除して、契約時の保険料に所定の積立利率をプラスして弁済してほしい。

### ＜保険会社の主張＞

契約時の重要事項説明に市場価格調整は含まれており、説明は適切になされているため、申立人の請求に応じることはできない。

### ＜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、募集に関する経緯と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、募集人の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-125] 契約内容変更等請求**

・令和4年4月20日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

担当者の説明不足を理由に、契約内容の変更を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

平成22年2月に契約した米ドル建個人年金保険について、据置期間を延長したところ、積立利率が延長前より低くなっていたが、積立利率が変更されることについて、担当者の説明がなかったことから、据置期間の延長後の積立利率を延長前の積立利率に戻す、または積立利率の変更による損害を賠償してほしい。

##### **<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) 据置期間の延長手続前に積立利率が変更になることが記載された案内を送付している。
- (2) 担当者は、申立人に電話して積立利率が変更になることを説明している。

##### **<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、据置期間の延長手続前の説明状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

###### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、担当者の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-158] 契約者貸付利息一部免除請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

募集人の誤説明を理由に、契約者貸付利息の一部免除を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

昭和62年11月に契約した終身保険および昭和63年7月に契約した終身保険について、平成10年7月から平成15年8月にかけて計6回の契約者貸付を受けたが、契約者貸付を利用する際、募集人から、貸付利率は5.75%であるが本契約には予定利率5.4%で利息が付くため、実質的な貸付利率は0.35%であると説明を受けたことから、契約者貸付利率を0.35%に変更し、過払いにあたる契約者貸付金の支払いを免除してほしい。

##### **<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) 契約者貸付の都度、複利で年 5.75%の利息が付くことが明記された通知文書やはがきを送付している。
- (2) 申立人は、契約者貸付金を繰り返し返済しており、返済の目的で減額等をしていることから、貸付利率を含めた契約者貸付の条件について、正確に理解していたことは明らかである。

#### <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、契約者貸付時の状況等を把握するため、申立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、募集人が、契約者貸付の貸付利息について誤説明をしたことは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-202] 解約取消請求**

・ 令和 4 年 4 月 13 日 裁定終了

#### <事案の概要>

他社の募集人にだまされて解約したことを理由に、解約の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

令和 2 年 9 月に他社の米ドル建一時払終身保険を契約（申立外契約）し、本件保険会社の個人年金保険を解約したが、以下の理由により、解約を取り消してほしい。

- (1) 他社の募集人に、「こちら（申立外契約）のほうが得だよ」と言われて、意味もわからないまま本契約を解約してしまった。
- (2) 解約当時、自分は精神障害の認定を受けており、契約内容を理解せず手続をしている。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人の解約の意思表示が詐欺（または、錯誤）によることについて、当社は「善意かつ過失がない第三者」に当たり、申立人は当社へ詐欺（または、錯誤）による解約取消を主張できない。
- (2) 解約請求書には申立人本人が自署しており、運転免許証のコピーも添付されているなど、解約手続が申立人の意思により行われたことに疑いの余地はない。

#### <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他、解約時の状況等を把握するため、申立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、申立人の主張は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-228] 契約者貸付無効請求**

・令和4年5月26日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

募集人が勝手に契約者貸付を行ったことを理由に、契約者貸付の無効を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

昭和61年9月に契約した終身保険について、以下の理由により、平成12年3月の契約者貸付を無効としてほしい。

- (1)自分が知らないうちに、募集人が自分の生保カードを使って勝手に貸付を受けた。
- (2)心当たりとしては、募集人から調べたいことがあると言われ、生保カードを1週間預けたことがある。

##### **<保険会社の主張>**

生保カードは申立人が所持しており、募集人が暗証番号を知るすべはないことから、申立人の請求に応じることはできない。

##### **<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、契約者変更時の状況等を把握するため、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、募集人が勝手に契約者貸付を行ったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-236] 解約返戻金割増請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

解約にともなう保険料積立金の返還を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

昭和51年8月に契約したがん保険2件および平成2年1月に契約したがん保険について、以下等の理由により、保険法第63条に規定される保険料積立金を返還してほしい。

- (1)令和3年5月に、本契約3件を解約したところ解約返戻金が支払われたが、解約とは保険法第54条に規定される「解除」にあたるため、同法第63条が適用され所定の保険料積立金が払い戻されるはずである。

##### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)各契約の約款には、当社に申立人に対する保険料積立金の支払債務を発生させる定めはない。
- (2)保険法の施行は平成 22 年 4 月であり、本契約への保険法の適用はないが、改正前商法第 680 条 2 項、683 条 2 項にもとづき判断したとしても、被保険者が自殺をしたとき、受取人が被保険者を故意に死亡させたとき、戦争その他の変乱によって被保険者が死亡したとき、責任開始前の解除、危険増加を前提としている事案、契約者が破産手続をしている場合等のいずれにも該当しないため、本解約には適用されない。

#### <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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、解約にともなう保険料積立金の返還は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### [事案 2021-271] 契約内容遡及変更請求

・令和 4 年 6 月 10 日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約時に遡って保険金額を減額することを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成 25 年 8 月に契約した終身保険について、以下等の理由により、契約時に遡って保険金額を減額してほしい。

- (1)保険料が高額であるにもかかわらず、募集人から確認がなく、金額を把握していれば契約しなかった。
- (2)募集人から、年齢による締切があると急かされて契約した。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、設計書を用いて複数の保険金額のプランを提案しており、申立人自身が本契約を選択した。
- (2)年齢により保険料が上がるタイミングは差し迫っておらず、年齢による締切があるとの説明はしていない。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、申立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、募集人の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## 《 収納関係遡及手続請求 》

### [事案 2021-209] 失効取消請求

・令和4年6月26日 和解成立

#### ＜事案の概要＞

担当者の説明不足等を理由に、失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### ＜申立人の主張＞

平成19年8月に契約した終身医療保険、平成28年8月に契約した終身医療保険、平成31年4月に契約した入院保障保険について、保険料未納で令和3年5月に契約が失効したが、以下の理由により、失効を取り消して、各契約にもとづく入院・手術に対する各種給付金を支払ってほしい。

- (1)令和3年3月分保険料の口座振替ができなかったことについて、保険会社から書面による督促がなかった。
- (2)口座振替ができなかった後に、担当者から電話があり、次回2回分の保険料を支払うよう伝えられただけで、支払いを怠ると失効することについて注意喚起がなかった。電話の際、担当者に対して、入院して手術を受ける予定であること、保険料支払の意思があることを伝えていた。

#### ＜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)当社は、保険料の未収通知を申立人に送付して、保険料支払の督促と保険料の振替ができない場合は保険契約が失効することを伝えている。
- (2)担当者は、次回振替日までに口座残高を確保するよう申立人に伝え、申立人の了承を得ている。

#### ＜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、失効の経緯と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、失効の取消しは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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)担当者のフォローは失効防止のために行われることを踏まえると、失効通知と同様に、次回引落日に保険料の振替ができない場合には保険契約が失効することについても伝えることが望ましく、その意味で、担当者のフォローは必ずしも十分ではなかった。

(2)担当者は、申立人の入院・手術の予定について聞いていたのであれば、より丁寧なフォローが望まれた。

#### **[事案 2021-168] 保険料返還等請求**

・令和4年5月24日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

重複して支払った保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

平成5年5月に契約した定期保険特約付終身保険について、以下の理由により、重複して支払った保険料の返還（請求①）、入院給付金特約以外の特約の復旧（請求②）、障害特約および入院関係特約の継続等（請求③）を求める。

- (1)請求①について、前納保険料を2回支払い、保険料の支払いは完了したにもかかわらず、その後も月払保険料が天引きされ、保険料を重複して支払っていた。
- (2)請求②について、入院給付金特約のみを減額するつもりだったが、他の特約も減額されていた。
- (3)請求③について、保険料払込期間満了後に傷害特約および入院関係特約の継続手続がなされなかったため、ペースメーカー埋込手術に関する障害保険金・入院給付金等が支払われなかった。

##### **<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)請求①について、保険料の前納後に月払保険料が引き去られていた事実はなく、重複して支払われた保険料はない。
- (2)請求②について、申立人の減額請求に応じた手続がなされている。
- (3)請求③について、ペースメーカー埋込手術前に障害保険金・入院給付金等にかかる特約は解約されている。

##### **<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、申立人の請求および主張の確認と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人配偶者に対して事情聴取を行った。

###### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、保険料を重複して支払ったこと等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-256] 過払保険料返還請求**

・令和4年6月10日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

保険料の過払いがあったことを理由に、保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

昭和43年10月に契約した災害割増保険（契約①）を、昭和52年5月に災害割増保険（契約②）に転換し、その後、昭和62年8月に契約②を終身保険（契約③）に転換し、平成2年9月に契約③を定期保険特約付終身保険（契約④）に転換したが、以下の理由により、契約②の過払保険料を返還するとともに、契約③および契約④への転換を無効として契約②に復旧してほしい。

- (1) 契約①の保険料を実際よりも多く支払っており、その結果、契約②の転換価格は、保険会社が主張する転換価格より多かつたはずである。そうすると、転換価格充当後の契約②の保険料は安くなるはずなので、契約②の保険料は過払いになっている。
- (2) 契約③、契約④への各転換は行っていない。

#### <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) 契約①の保険料は、申込書記載のとおりであり、転換価格は誤っておらず、契約②の保険料の過払いもない。
- (2) 申立人は各申込書に自署しており、診査医に対し告知を行い検診も受けているため、申立人の意思で各転換はなされている。

#### <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、申立人の請求と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、保険料の過払い等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

## 《 その他 》

### 【事案 2021-252】 損害賠償請求

・ 令和4年5月26日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成19年3月に契約した一時払終身保険（契約①）を転換して、令和2年8月に契約した認知症保険（契約②）について、以下等の理由により、転換時点における解約返戻金額と、令和3年5月に解約した際の解約返戻金額との差額を損害賠償してほしい。

- (1) 募集人2名から、契約②の保険料が安いことを強調された一方で、契約①が消滅すること、契約①の転換価格が契約②の保険料に毎月充当されることの分かりやすい説明はなかった。

#### <保険会社の主張>



以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人らは、転換比較表等を使用して、契約①が消滅し、転換価格が契約②の保険料に毎月充当されることを説明している。
- (2) 高齢者募集ルールにもとづき、申立人子の同席を勧めたところ、申立人から不要と回答されたため、転換申込直後にタブレット端末を使用して、内勤職員が契約①が消滅することを再度説明し、理解度を確認している。

#### <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、転換時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不足を理由とした損害賠償は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 契約②の保険料の安さに魅力を感じて転換を申し込んだことは、申立人と募集人らが認めているが、申立人は、転換価格が充当されていることの認識を欠いていたことが強くうかがわれ、募集人らは、保険料が安いと強調して説明する一方、転換価格が充当された結果であること等の説明に、丁寧さを欠いていた可能性がある。
- (2) 募集人らは、初対面である申立人に、電話で当日の訪問約束を取り、事前に新たな保険募集を行うことを告げずに訪問し、1～2時間のうちに申込手続を行っているが、契約①から保険料を充当しないプランを含めた、他の選択肢の提案がなかった。
- (3) 申立人は当時 70 歳代後半であったが、保険会社は高齢者募集ルールである家族同席または内勤職員同席のいずれも実施せずに、タブレット端末を使用した内勤職員による確認にとどめている。申立人の年齢、初対面であったこと、契約①が消滅する重要な契約であったこと、初回の説明後、直ちに申込みを行う緊急性がないこと等の事情から、仮に申立人が子の同席を拒否したとしても、一旦資料のみを交付して、家族との相談を勧める、または日を改めて家族同席の説明機会を設けるなどの配慮を検討すべきであった。

#### **[事案 2021-105] 損害賠償請求**

・ 令和 4 年 4 月 12 日 裁定不調

#### <事案の概要>

保険会社への照会に対する回答がなかったことにより損害を被ったとして、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成 16 年 2 月に契約した変額終身保険について、特別勘定のユニットプライスの日次での騰落率と、特別勘定の投資対象となるファンドのベンチマークの日次での騰落率の乖離理由を、自分の子が保険会社に照会したが納得のいく回答がなかったため、米国株式型の特別勘定にスイッチングできず損害を被ったことから、損害を賠償してほしい。

#### <保険会社の主張>

申立人子からの照会については、運用会社に照会し、運用会社の回答を踏まえて回答しており、また、損害も発生していないことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <裁定の概要>

##### 1. 裁定手続

当審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申立人の主張や和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人子および保険会社の担当者に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人子の照会に対して保険会社が回答しなかったとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

(1) 保険会社は、運用会社に対して日次毎の個別の乖離理由を照会し、運用会社から得られた回答を申立人に回答していたが、運用会社から日次毎の個別の乖離理由についての回答が得られなかったことについては伝えていなかった。そのため、申立人は、保険会社が日次毎の個別の乖離理由について回答できないことを知らずに、保険会社が回答しないことを問題にして、その後のやり取りが続き裁定申立に至っている。

#### **[事案 2021-167] 損害賠償請求**

・ 令和4年4月11日 裁定不調

#### <事案の概要>

年金原資の一括受取りの際、募集人の不適切な対応等により損害が生じたことを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成30年9月に契約した外貨建養老保険について、以下等の理由により、投資先の金融商品への入金遅延による損失が生じたため、損害賠償してほしい。

- (1) 年金原資を一括受取りするにあたって、9月25日に年金受取請求書に署名し、入金先口座を指定したが、貯蓄口座を指定可能か募集人に確認を依頼したものの、回答がないまま9月28日に書類不備の連絡があった。
- (2) 募集人に対し、投資先の金融商品への原資にするため9月30日までに受け取りたいと伝えていたが、募集人は自社保険商品を勧誘するために、わざと入金を遅延させた結果、入金日は10月1日になった。
- (3) 9月25日の書類不備の発覚後も、募集人やその上司は迅速に対応をしなかった。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、年金受取請求書の注意文言を指さしながら、貯蓄口座は指定できないと伝えたものの、申立人が以前に貯蓄口座を指定できたといい、貯蓄口座を記載したため、特例があると理解し、申立人から再確認を求められている認識はなかった。
- (2) 募集人がわざと入金を遅延させた事実はない。

(3)貯蓄口座の指定が不可能であることが正式に判明した日のうちに、再度申立人から年金受取請求書を受領し、通常の事務処理よりも1日早く入金している。

#### <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、年金受取請求書作成時の状況等を把握するため、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、募集人の不適切な対応等による損害賠償は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人から受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

(1)申立人はあらかじめ募集人に年金受取日の期限を伝えており、募集人も期限日を認識していたが、募集人は申立人が年金受取請求書に貯蓄口座は指定できない旨の注記がありながら、申立人が貯蓄口座を記載した際に訂正を促すことなく、事後的にも、貯蓄口座へ入金が可能であるか確認していない。

(2)募集人は上司から、貯蓄口座の指定はできないと回答を得てから直ちに申立人に連絡をせず、口座変更連絡を翌営業日に行っている。

#### [事案 2021-195] 契約内容確認請求

・令和4年6月20日 裁定不調

#### <事案の概要>

生存給付金が、10年間で110万円支払われる契約内容であること等の確認を求めて、申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

令和3年4月に契約した生存給付金付終身保険について、契約後に届いた保険証券を確認したところ、生存給付金の金額が減っているなど、契約前に募集人から説明された内容と異なっていたため、生存給付金が10年間にわたり110万円（贈与税の非課税の枠内）が支払われ、死亡した場合は、500万円（死亡保険金の非課税の枠内）が支払われる保険であることの確認を求める。

#### <保険会社の主張>

設計書には、申立人が主張する金額の記載はなく、そもそも申立人の主張する金額での商品設計はできないことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <裁定の概要>

##### 1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、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、申立人の主張は認められないものの、以下の理由により、和解により解決を図るの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)本契約は、申立人が子への相続財産の分配を目的に加入したものであるが、契約後10年経過することが前提であって、それ以前に申立人が死亡した場合は、申立人の目的が達成されない可能性がある。

(2)申立人が、契約後に死亡保険金の受取人変更手続（受取人を3人の子ども全員とする）をしたために、結果的に上記の不都合はある程度回避できることとなったが、募集人が必ずしも申立人の意向に沿っているとは言えない商品を勧めていた可能性が高い。

#### **[事案 2021-139] 損害賠償請求**

・令和4年4月20日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

募集人の説明不足を理由に、既払込保険料相当額と慰謝料の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

被保険者が大腸ポリープの手術を受けたため、令和2年10月に契約した終身医療保険にもとづき給付金を請求したところ、本契約には結腸および直腸について3年間不担保とする特別条件が付されていたことから、給付金が支払われなかった。しかし、募集人から、加入して3か月経過すれば、手術を受けても給付金が出ると説明を受けて加入し、特別条件については契約時に説明がなかったことから、既払込保険料相当額と慰謝料の損害賠償を求める。

##### **<保険会社の主張>**

申立人および被保険者は、特別条件が記載された承諾書に署名して承諾しており、その際、募集人は特別条件について説明していることから、申立人の請求に応じることはできない。

##### **<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、契約時の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、募集人の説明不足は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-203] 診断書取得費用支払請求**

・令和4年4月13日 裁定終了

##### **<事案の概要>**

診断書取得に係る費用の支払いを求めて申立てのあったもの。

##### **<申立人の主張>**

平成 22 年 12 月に契約した終身保険について、以下等の理由により、診断書取得に係る費用（交通費、日当、宿泊費用）を支払ってほしい。

- (1) 担当者から、保険料払込免除に該当する可能性があるため、診断書が必要だと言われたが、手術内容や自身の健康状態では該当しないと断っていたにもかかわらず、金融庁の監査等のために診断書が必要だと言われ取得した。

#### <保険会社の主張>

担当者から申立人に対して、当社のために診断書の取得を依頼した事実はないことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <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、診断書取得の状況等を把握するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張を認めることはできず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-216] 損害賠償請求**

・令和 4 年 5 月 16 日 裁定終了

#### <事案の概要>

贈与税が課税されることの説明がなかったこと等を理由に、贈与税等相当額の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

母が契約者であった養老保険（申立外契約）の満期保険金の一部を原資として、平成 23 年 8 月に契約した個人年金保険について、母が死亡した際に、税務署から相続税の申告漏れを指摘され、追徴課税を負担することになったが、以下の理由により、贈与税等相当額を損害賠償してほしい。

- (1) 募集人から、申立外契約の満期保険金受取時や本契約の加入時に贈与税に関する説明を受けていない。説明を受けていれば、本契約には加入しなかった。
- (2) 申立外契約の満期保険金を本契約の保険料の原資に充てるのではなく、自分が保険料を負担していれば何のトラブルもなかった。
- (3) 募集人は、満期保険金等の支払手続ではなく、本契約に継続勧誘させる目的であった。
- (4) 満期保険金等の請求の際、募集人は母の手が不自由だと虚偽を記載し、支払請求書を代筆した。当時、母は手が不自由ではなかったし、仮に手が不自由だったとしても、自分が同席しているのだから、募集人ではなく自分に代筆させるべきであった。

#### <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)課税関係は、生命保険契約の内容をなすものではなく、募集人は積極的な説明義務を負わない。
- (2)募集人は、申立人に対して、確定申告の上で、申立外契約の保険料を申立人が負担していたことについて、税務署に相談するよう説明した。
- (3)申立人が主張する請求権は時効により消滅している。
- (4)申立人は、申立外契約の満期保険金等の支払請求に立ち会っており、同時点において特段の申出がなかったことから、手続は適切に行われている。

#### <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、申立人の主張の内容および和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、募集人から贈与税について適切な説明がなかったことを理由とした損害賠償は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### **[事案 2021-219] 損害賠償請求**

・令和4年5月13日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の不適切な対応等を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

令和2年8月に乗合代理店を通じて契約した終身医療保険について、以下等の理由により、慰謝料および余分に支払った他社保険の1ヶ月分の保険料を支払ってほしい。

- (1)契約時、募集人から、がん保障が開始する90日後に連絡すると言われたが、連絡がなかったため、他社契約を解約できなかった。
- (2)保険会社や乗合代理店から一方的に責任を押し付けられた結果、人間不信に陥った。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)他社契約の解約時期を連絡することは、募集代理店への委託業務範囲外であるため、当社は管理責任を負わない。
- (2)契約に際して、募集人は申立人に対し、他社保険の解約は契約者が手続するものと説明している。また、申立人から、本契約のがん保障が開始する90日後に連絡がほしいという要望は受けていない。

#### <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、契約時の状況等を把握するため、募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人は希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。



## 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の不適切な対応があったことは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-253] 損害賠償請求**

・令和4年5月23日 裁定終了

#### **<事案の概要>**

募集人の説明不十分等を理由に、損害賠償等を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

平成6年11月に配偶者が契約し（被保険者および年金受取人も配偶者）、その後、契約者および年金受取人を自分に変更した個人年金保険について、令和元年11月に年金受取が開始されるにあたって、元々は支払わないはずの所得税が発生することが判明した。しかし、募集人からはこれまで税制に関する十分な説明を受けていないため、契約者および年金受取人変更を取り消すか、認められない場合には、支払いが必要な所得税を負担したうえで慰謝料を支払ってほしい。

#### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)生命保険契約にかかる税金は、契約者または年金受取人が負担するものであり、当社が負担することはできない。
- (2)申立人は、受領する個人年金が申立人の所得となることを了解したうえで、名義変更を行っている。

#### **<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、名義変更時の状況等を把握するため、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、募集人の説明不十分等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

### **[事案 2021-241] 損害賠償請求**

・令和4年5月13日 裁定打切り

#### **<事案の概要>**

募集人の不適切な対応を理由に、実質的な損害の賠償を求めて申立てのあったもの。

#### **<申立人の主張>**

他社契約から乗り換える予定で令和2年8月に契約した医療保険について、以下の理由により、実質的な損害を賠償してほしい。

- (1)募集人は、契約時、他社契約の解約時期を教えると約束したが、連絡がなかった。

(2) 募集人の上席者は、募集人の責任を認めている。

#### < 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、他社契約の解約時期を教える旨の約束をした事実はなく、約束の内容が本契約の条件となっていた事実もない。

(2) 募集人の上席者は、退職した募集人の引継ぎが不十分であったことなどをお詫びしたが、すべて当社に非がある旨の謝罪をしたものではない。

#### < 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他、契約時の状況等を把握するため、申立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、当審査会に送付された裁定申立書の内容からは、申立人の主張する実質的損害の内容が不明であり、事情聴取の内容を踏まえて、実質的損害の内容、その根拠および立証資料の提出を求めたが、期日までに提出されなかった。したがって、申立人の請求内容とその根拠が判然としないため、裁定手続を打ち切ることとした。

## 《 不受理 》

### [ 事案 2022-75 ] 契約引受請求

・ 令和4年6月13日 不受理決定

#### < 事案の概要 >

不成立となった医療保険の引受けを求めて申立てのあったもの。

#### < 不受理の理由 >

申立内容の適格性について審査を行った結果、当審査会は、保険契約者等の保険契約上の具体的な権利が侵害された場合にこれを救済するための裁判外紛争解決機関であり、会社の経営に関する事項の妥当性を検証する機関ではないことから、申立てを不受理とした。