

裁定概要集

平成29年度 第3四半期 終了分
(平成29年10月～12月)

(一社)生命保険協会
生命保険相談所

○裁定結果等の状況

平成29年度第3四半期に裁定手続が終了した事案は90件で、内訳は以下のとおりである。

第3四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（＊）		31
和解が成立しなかったもの		59
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		11
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		42
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		2
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		4
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）		0
合 計		90

（＊）和解が成立した案件（31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		5
申立人の請求の一部を認めたもの		4
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		22
うち、和解金による解決		21
うち、その他の解決		1

目 次

《 契約取消もしくは契約無効請求 》 1

事案 28 - 195	新契約無効請求
事案 28 - 228	新契約無効請求
事案 28 - 298	転換契約無効請求
事案 28 - 329	転換契約無効請求
事案 28 - 334	一部転換契約無効請求
事案 29 - 27	新契約無効請求
事案 29 - 36	既払込保険料返還請求
事案 29 - 41	転換契約無効請求
事案 29 - 42	損害賠償請求
事案 29 - 164	転換契約無効請求
事案 28 - 133	新契約無効請求
事案 28 - 134	新契約無効請求
事案 28 - 187	転換契約無効請求
事案 28 - 245	新契約無効請求
事案 28 - 246	新契約無効請求
事案 28 - 330	転換契約無効請求
事案 28 - 319	転換契約無効請求
事案 28 - 345	新契約無効等請求
事案 29 - 34	新契約無効確認請求
事案 29 - 35	新契約無効確認請求
事案 29 - 47	転換契約無効請求
事案 29 - 70	転換契約無効等請求
事案 29 - 97	新契約無効請求
事案 29 - 98	既払込保険料返還請求
事案 29 - 119	既払込保険料返還請求
事案 29 - 174	契約無効請求

《 銀行等代理店販売における契約無効請求 》 23

事案 28 - 74	契約無効請求
事案 28 - 75	契約無効請求
事案 28 - 76	契約無効請求
事案 28 - 77	契約無効請求
事案 28 - 78	契約無効請求
事案 28 - 235	契約無効等請求
事案 28 - 289	新契約無効等請求
事案 28 - 295	新契約無効請求
事案 29 - 50	新契約無効請求
事案 28 - 311	新契約無効請求
事案 28 - 347	新契約無効請求
事案 28 - 348	新契約無効請求
事案 29 - 57	新契約無効請求
事案 29 - 62	新契約無効請求

《 給付金請求（入院・手術・障害等） 》 38

事案 28 - 266	入院給付金支払請求
事案 29 - 61	手術・通院給付金支払請求
事案 28 - 278	入院給付金支払請求
事案 28 - 326	保険料払込免除請求
事案 29 - 8	入院・手術給付金支払請求
事案 29 - 24	障害給付金支払請求
事案 29 - 26	がん手術給付金支払請求
事案 29 - 37	入院給付金支払請求

事案	29 - 43	障害給付金支払等請求
事案	29 - 85	入院給付金支払請求
事案	29 - 87	成人病入院給付金支払請求
事案	29 - 102	契約解除取消請求
事案	29 - 108	手術給付金支払請求
事案	29 - 140	障害給付金支払請求
事案	29 - 7	入院給付金支払請求
事案	29 - 136	入院給付金支払請求

《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》 50

事案	29 - 74	リビング・ニーズ特約保険金支払請求
事案	29 - 79	死亡保険金支払請求
事案	29 - 83	死亡保険金支払請求
事案	28 - 354	死亡保険金支払請求

《 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） 》 54

事案	29 - 78	年金支払請求
事案	29 - 82	配当金支払請求

《 保全関係遡及手続請求 》 56

事案	28 - 275	契約解除無効等請求
事案	28 - 312	契約者貸付無効請求
事案	29 - 65	契約内容変更無効請求
事案	29 - 71	据置保険金引出無効請求
事案	29 - 118	遡及解約請求
事案	29 - 142	年金開始日変更請求
事案	29 - 146	遡及解約請求
事案	28 - 337	契約者貸付利息免除請求

《 収納関係遡及手続請求 》 62

事案	28 - 342	特約保険料支払義務不存在確認等請求
事案	29 - 109	特約失効返戻金支払請求
事案	29 - 15	保険料返還請求
事案	29 - 18	保険料支払方法遡及変更請求
事案	29 - 96	保険料自動振替貸付無効請求

《 その他 》 66

事案	28 - 17	慰謝料請求
事案	28 - 253	損害賠償請求
事案	28 - 281	損害賠償請求
事案	28 - 282	損害賠償等請求
事案	28 - 297	損害賠償請求
事案	29 - 3	損害賠償請求
事案	29 - 6	死亡保険金遅延利息・慰謝料請求
事案	29 - 88	損害賠償請求
事案	29 - 135	遅延利息支払請求
事案	29 - 4	損害賠償請求
事案	29 - 1	慰謝料等請求
事案	29 - 39	損害賠償請求
事案	29 - 126	損害賠償請求

《 契約取消もしくは契約無効請求 》

〔事案 28-195〕 新契約無効請求

・平成 29 年 12 月 29 日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人が嘘の説明をしたことや契約後に定期的に訪問し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。

＜申立人の主な主張＞

平成 26 年 9 月に定期保険、終身保険および医療保険を契約したが、以下の理由により、定期保険と終身保険を無効とし、既払込保険料を返金してほしい。

- (1) 定期保険に加入したのは、募集人から、そうしなければ医療保険に加入できないと説明されたためだが、この説明は事実と反していた。
- (2) 終身保険は、契約後、短いスパンで募集人と面談し、保障内容の見直しを行うという約束のもとで契約したが、契約後は募集人の訪問がなく、募集人が退職して引き継ぎもされなかったため、見直しの機会を逸した。

＜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、定期保険の加入が必須であるかのような説明はしていない。
- (2) 募集人は、短いスパンで保障内容の見直しをするというような約束はしていない。

＜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ほか、契約時および紛争発生後の状況を把握するため、申立人および後任の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 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、申立人にの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。

〔事案 28-298〕 転換契約無効請求

・平成29年10月25日 和解成立

<事案の概要>

告知義務違反により契約解除とされた転換契約について、元々転換する意思がなかったことを理由に、契約転換の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和60年4月に契約した生存給付金付終身保険について、平成28年4月に利率変動型積立保険に転換したが、以下の理由により、契約転換を無効にしてほしい。

- (1) 募集人から介護保険を勧められ、保険料払込済の既契約はそのまま、介護保険分の保険料を払うと伝えて申し込んだが、実際は転換されていた。
- (2) 契約時、重要事項に関する説明はなく、署名のみ書けばよいと言われた。
- (3) 告知に関し、募集人に誘導されて、子が代わりに告知書の記入をした。血圧が高い旨を募集人に伝えたところ、高齢者はよくあるので告知しなくてもよい旨を回答された。

<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、転換であることを説明し、申立人は意向確認書でもその旨を確認している。
- (2) 募集人は、申立人の子を通じて、申立人に既契約が消滅するという不利益事実を口頭で説明し、設計書や約款、ご契約のしおり、重要事項説明書も交付している。
- (3) 募集人は、記載内容を確認したうえで、申立人が申込書や告知書等の記入を行うよう、申立人の子に依頼した。また、募集人は、被保険者が高血圧であるとは聞いていない。

<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、転換時の状況を確認するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

審理の結果、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 28-329〕 転換契約無効請求

・平成 29 年 10 月 8 日 和解成立

<事案の概要>

契約転換時、死亡保障がなくなることなどについて説明を受けていなかったことを理由に、契約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 3 年 8 月に契約した終身保険について、平成 19 年 2 月に利率変動積立型終身保険に転換したが、死亡保障と解約返戻金がなくなることの説明を受けていないので、契約転換を無効とし、転換前契約に戻してほしい。

<保険会社の主張>

募集人は、契約転換前後の保障内容および積立金の取崩しや積立金の推移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、転換時の説明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、契約転換時の募集人の説明が不適切であった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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 事情聴取の結果によれば、申立人は募集人に対し、転換前契約の死亡保障がどうなるのか何度も質問し、それに対して募集人はその都度説明していたとされる。しかし、募集人において、申立人の理解を得るための的確な説明が尽くされたのか疑問が残ると判断された。
- (2) 転換後契約の期間満了一時金の受取りに関する書面の取扱いについて、募集人は保険会社の定めに反した対応を行った。

〔事案 28-334〕 一部転換契約無効請求

・平成 29 年 10 月 19 日 和解成立

<事案の概要>

一部転換契約時、死亡給付金受取人の名義変更はしたが、一部転換をした認識はないこと等を理由として、一部転換契約の無効と既払込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 28 年 11 月に個人年金保険を一部転換した利率変動型積立保険（介護年金保険）について、以下等の理由により、転換後契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 一部転換契約時、死亡給付金受取人の名義変更手続きをしたものであって、一部転換したという認識はなかった。申込書等も内容がわからないまま記入した。
- (2) 保険会社に対して、契約を元に戻すよう求めたところ、営業所長からの暴言で強制的に契約を継続させられた。

＜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) 募集人は、申立人に対し、一部転換の内容について、設計書等を用いて説明している。
- (2) 申立人は、募集人に契約者貸付と積立金の引き出しとの違いを質問するなどし、転換契約の内容を理解したうえで、意向確認書および申込書に署名している。
- (3) 営業所長の発言は暴言などではなく、また強制的に契約を継続させたことはない。

＜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、一部転換契約時の状況等を把握するため、申立人および契約時に同席した保険会社の職員に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が一部転換契約は死亡給付金受取人の名義変更手続きであると誤認したとは認められず、営業所長の暴言があったとも認められないが、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) 一部転換に際しての 2 回の面談のうち、1 回目は立ち話で 10 分程度であり、2 回目も 20 分程度とされる。その時間を名義変更に関する事情の聴取と変更手続、および、一部転換契約の説明および申込手続きにあてたとすれば、後者に当てられた時間は 20 分程度に過ぎない。そうすると、募集人らがごくわずかな時間で、申立人に転換後契約の内容を十分に理解させることができたのか、疑問がある。
- (2) 募集人らは、申立人のニーズを事前に把握することなく商品を開発して、1 回目の面談時に一部転換を提案している。この場合、提案内容について、申立人の十分な理解を得たうえで、あらためて申立人のニーズを十分に把握する必要があるが、上記の時間で十分に対応できていたかは疑問がある。

【事案 29-27】 新契約無効請求

・平成 29 年 11 月 20 日 和解成立

＜事案の概要＞

保険料や払込期間を途中で変更できると募集人から誤説明を受けたことを理由に、契約の無効および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 25 年 10 月に契約した終身保険について、募集人からは、保険料や払込期間を途中で変更できると説明されたが、その説明が誤っていたことから、契約を無効にし、既払込保険料を返還してほしい。

＜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、保険料払込期間を変更できるとの説明はしていない。
- (2) 保険料払込期間を 60 歳までとして再提案した経緯については、あくまで申立人夫妻の「保険料を抑えたい、配偶者の保障を重視したい」との要望を受けて設計したものであり、契

約成立後に保険料払込期間を変更することを前提とした案内ではない。

＜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、契約時の事情を確認するため、申立人、申立人配偶者および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約時、申立人は、保険料および払込期間を後に変更することができると誤認していたと認められるため、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、裁定手続を終了した。

〔事案 29-36〕既払込保険料返還請求

・平成 29 年 12 月 14 日 和解成立

＜事案の概要＞

契約時の募集人の説明が不十分であり、積立部分が存在すると誤信して契約したことを理由として、既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 22 年 8 月に契約した生存給付保険について、契約時に募集人から、積立部分の保険料がないこと、および、特別保険料がかかることの説明がなかった等の理由により、既払込保険料の返還を求める。

＜保険会社の主張＞

以下のとおり、契約時の募集人の説明は十分であるので、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、同種別契約へ申し込んだ後、申込内容を変更し、本契約を申し込んでいるが、募集人は、同種別契約の申込みに際し、パンフレットおよび提案書を交付し、契約内容を説明している。
- (2) 募集人は、同種別契約から本契約への申込内容変更時にも、提案書、申込書、申込書変更承諾書について説明している。
- (3) 募集人は、特別保険料について、特別条件承諾書の作成時に説明している。

＜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、既払込保険料の返還は認められないが、以下の事情および紛争の早期解決の観点から、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) 本契約には積立部分が存在しなかったにもかかわらず、提案書には「積立部分の保険料 ●

円」が記載されている。この記載は、積立部分が存在するとの誤解を契約者に生じさせやすい表記である。さらに、申込書の下部に記載された保険料は、保険料合計額と特約保険料合計額が別に記載され、差額が「積立部分の保険料」であると誤解されかねない表記となっていた。

(2) また、申込直前に作成された意向確認書で、「お客さまの意向・ニーズ」として「資金の積立（貯蓄）」が挙げられているが、本契約には積立部分が全く存在しない。

(3) このような状況下では、募集人は申込前の説明時に、積立は存在せず、提案書で「積立部分」と表示されている金額は特別保険料であることを、申立人が誤解しないよう、とりわけ丁寧に説明する必要があったといえるが、事情聴取によれば、募集人が、書類上「積立部分」と表示されている部分が特別保険料であることを認識していたとは認めがたく、そもそも、提案書を使って説明した記憶はないとしている。また、募集人が提示し申立人に署名押印してもらった記憶があるとする「特別条件承諾書」にも、特別保険料が一見して分かるようにはなっておらず、積立部分が存在しないことを申立人が理解するに十分な説明があったとは認められない。したがって、特別保険料に関する限りにおいて、募集人の説明義務違反があったと考えられる。

〔事案 29-41〕 転換契約無効請求

・平成 29 年 12 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

転換後契約の保険料について、一部が転換前契約の積立金から充当されることの説明がなかったことを理由に、契約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 5 年 5 月に契約した終身保険について、平成 26 年 3 月に利率変動型積立保険に転換したが、保険料の一部が転換前契約の積立金から充当されることの説明を受けていないので、契約転換を無効とし、転換前契約を復旧してほしい。

<保険会社の主張>

募集人および同行した上席者は、設計書を用いながら保険料の一部が転換前契約の積立金から充当されることを説明しているため、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、契約時の状況等を把握するため、申立人、募集人および同行した上席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、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 29-42〕 損害賠償請求

・平成 29 年 11 月 10 日 和解成立

＜事案の概要＞

加入者数の減少により制度廃止された拠出型企業年金保険について、退職時までには制度が存在しなくなることを予測できたにもかかわらず、その説明を行わずに募集を行ったこと等を理由に、既払込保険料相当額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 15 年 11 月に加入した拠出型企業年金保険について、以下等の理由により、既払込保険料相当額を支払ってほしい。

- (1) 保険会社は、平成 15 年時点の加入者の生年月日情報を持っており、加入者の定年退職日を把握しているので、何年後に加入者数が定数を下回ることになるかを容易に計算できたにも関わらず、その説明をせずに新規募集を行った。
- (2) 保険会社は、契約時、加入者が定数を下回ると保険制度が強制的に廃止されることを説明していない。

＜保険会社の主張＞

平成 15 年当時、加入者数は定数の 10 倍以上であり、短期間での定数割れの到達は容易に予測し難く、解約が前提とされる契約を募集するような不適切な募集は行っていない。

＜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、保険会社が、平成 15 年当時、申立人の退職時までには制度が廃止されることを認識し、または認識しなかったことに過失があったかどうかについては、詳細な証拠調べが必要になるところ、当該手続を有していない当審査会において正確な事実認定ができないものの、裁定申立に至るまでの保険会社の対応に不十分な点が認められること等から、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。

〔事案 29-164〕 転換契約無効請求

・平成 29 年 11 月 15 日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の不適切な説明により不利な契約に転換したことを理由に、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 3 年 4 月に契約した個人年金保険について、平成 7 年 4 月に別の個人年金保険に転換したが、以下の理由により、転換を無効にし、保険料・年金の差額を支払ってほしい。

- (1) 募集人は、転換前契約の年金受取方法は終身年金型しかないと説明したが、実際は 10 年確

定型も選択できた。

(2)募集人は、転換前契約の10年保証期間付終身年金型と、転換後契約の10年確定型との、異なる受取型の年金額を比較し、転換が有利であるかのような説明をした。

＜保険会社の主張＞

転換から時間が経過しており、説明不十分などの募集人の不正行為があったと断定することはできないため、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き審理を行った。

2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より、転換の合理性が認められないことを考慮した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 28-133】新契約無効請求

・平成29年10月27日 裁定不調

※本事案の申立人は、[事案 28-134]の申立人の兄弟である。

＜事案の概要＞

契約時、募集人が元金保証であるとの説明を行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18年3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、一時払保険料相当額を返還してほしい。

(1)募集人は、「元金保証型でノーリスクの商品である」と勧めた。

(2)契約後にも、募集人から、本契約は元金保証であると説明を受けるとともに、保険会社の本社部門名義で、本契約は元本保証型の商品である旨の「お詫び」と題した文書が届いた。

＜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)募集人は元本保証がある旨の説明はしていない。また、パンフレット等には積立金、年金原資、年金等には最低保証がないことが記載されている。

(2)「お詫び」と題する文書は、当社が作成したものではなく、募集人が独断で作成したものである。また、これは別の契約に対するもので、本契約に対するものではない。

＜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。なお、募集人2名のうち、1名については協力が得られず、もう1名については死亡のため、募集人の事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張どおりの誤説明等があったと認めることは困難であるものの、募集人が申立人に交付した「お詫び」の記載内容からすれば、募集人が本契約について元金保証型のノーリスクの商品であると説明をしたという可能性も否定しきれないことから、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。

〔事案 28-134〕新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定不調

※本事案の申立人は、〔事案 28-133〕の申立人の兄弟である。

<事案の概要>

契約時、募集人から契約内容の説明がなか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 16 年 3 月に変額個人年金保険に加入していたところ、平成 18 年 1 月に変額個人年金保険（本契約）に加入したが、以下等の理由により、本契約の一時払保険料相当額を返還してほしい。

- (1) 募集人から、平成 16 年の契約時に商品の説明を聞いた記憶がなく、本契約の際にも、前回と同じ商品なので何の説明も聞かずに契約したと思う。
- (2) 契約後に、自分の兄弟が代表取締役である法人が契約者で、自分が被保険者である別契約（変額個人年金保険）の募集人から、本契約は元本保証であると説明を受けるとともに、保険会社の本社部門名義で、他契約は元本保証型の商品である旨の「お詫び」と題した文書が届いた。

<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) 本契約の募集人は、平成 16 年の既契約の募集にあたり、積立金、年金原資、年金には最低保証がない旨説明しており、本契約の募集の際にも、本契約成立後にも、積立金、年金原資、年金に最低保証がある旨の説明はしていない。
- (2) パンフレット、ご契約のしおり・約款には、積立金、年金原資、年金には最低保証がないことが記載されている。
- (3) 「お詫び」と題する文書は、当社が作成したものではなく、別契約の募集人が独断で作成したものである。

<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。本契約の募集人については、死亡のため事情聴取は実施できなかった。別契約の募集人については、協力が得られず、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が募集人から何の説明も受けずに契約したとは認められず、別契約

の募集人が申立人の兄弟に対して行った説明は本契約締結後の事情であるので本請求には直接影響を与えないものの、前記「お詫び」書面が交付された事情もあることから、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。

〔事案 28-187〕 転換契約無効請求

・平成 29 年 12 月 5 日 裁定不調

<事案の概要>

転換時、募集人から十分な説明がなかったことを理由として、転換の無効を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

昭和 62 年 11 月に契約した終身保険（契約①）について、平成 21 年 8 月に、終身医療保険（契約③）に一部転換した（転換①）。その後、平成 25 年 11 月に、契約③を終身保険（契約④）に転換した（転換②）。

以下等の理由から、募集人の説明が不適切で、あり、誤解して契約した自分の意に沿わないものであったので、転換①および転換②を無効とし、契約①に戻してほしい。

- (1) 転換①にあたり、設計書や補助資料が交付されず、重要事項や転換後に予定利率が下がることを説明されていない。単に死亡保障を減らして医療保障を充実させると保険料が安くなるという話であったので応じたが、実際は説明と違っていた。申込書も言われるがままに署名しただけで内容は理解していない。
- (2) 転換①当時、保険の形を変えず、解約返戻金額を減らさないなら応じて良いという条件を提示していたが、実際にはそうになっていない。
- (3) 転換①の意向確認書について、募集人が読上げや説明をしなかった。
- (4) 転換②にあたり、設計書等を用いての説明は受けていない。玄関先で立ったままの説明で、設計書は帰り際に渡されたものの、説明時には募集人だけが見ていた。しかも転換②にあたり、募集人から、保険の形は変えていないと説明されていたが、実際には形の異なる契約④が成立していた。
- (5) 転換②にあたり、募集人から、契約④が 10 年更新型で更新時に保険料が上がることや、転換①の目的であった死亡保障の減額とは逆に、契約①よりも高額の死亡保障になること、予定利率が下がることも説明がなかった。
- (6) 転換②の際、募集人は意向確認書を読み上げず、希望する意向の具体的内容についてのチェックも募集人が先に埋めていた。

<保険会社の主張>

転換①、転換②のいずれについても、募集人は設計書等により説明を行っており、各契約は有効であるから、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、転換①当時、転換②当時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、転換①および転換②について、申立人が契約内容を理解せずに契約したとは認められないものの、以下の事情および紛争の早期解決の観点から、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) 募集人は、転換①当時、転換前契約の転換価格が資料に載っていないと思い込み、申立人に対して具体的な案内ができなかったため、おおよその金額として重要事項説明書の解約返戻金の金額を伝えたと述べているが、実際は、保障設計書に上記金額が記載されており、これを見落とし、正確な案内が出来なかったことは、募集人として誠実な募集行為を行ったとはいえない。
- (2) 転換②に際し、募集人は、これまでの契約内容では、日帰り手術に関して保障がないので付加する必要がある、と説明し転換を勧誘しているが、実際には、保障設計書にも記載があるように、契約②には、日帰り手術についての保障がすでにあった。
- (3) 転換②に際し、募集人は、今後の保険料について、保障設計書に記載されているような額の保険料になることはほばないので安心してほしい、と説明したと述べている。これは、保障内容を更新時に変更することで保険料を下げることができ、その案内をする意図であったとのことであるが、申立人が、更新時に保険料が上がることを認識していなかったと主張しているので、募集人の説明が不十分なものであり、募集人の上記意図が申立人に伝わっていなかったことが強くうかがわれる。
- (4) 転換②に際し、申立人が元々死亡保障をあまり必要としていないとのニーズは明らかであった。この点、募集人は、医療保障を充実させつつ保険料を据え置くために、相手方のシステム上、転換時に死亡保障が高額になってしまうことはやむを得なかったと説明しているが、死亡保障について、この転換が申立人のニーズにマッチしないものであることが分かっていた以上、死亡保障を減らす手続を取りうるという案内を適切に行う必要があった。
- (5) 転換①および転換②に際し、いずれも意向確認書は、保障の具体的な希望内容について、あらかじめ申立人のニーズを聴取することなく、募集人が推測に基づいてチェックしたものを用意し、これを当日申立人に確認、同意してもらう、という方法で行われている。この意向確認書の内容説明について、どの程度のことがなされたのかは争いがある。しかし、申立人から直接ニーズをくみ取った上で作成すべき意向確認書を、便宜上推測に基づいてあらかじめチェックを記入した状態で用意している以上、手続を形骸化させず、意向確認の本来の趣旨を全うするためには、その確認作業には、申立人のニーズにそぐわない恐れはないかという強い疑いの目をもって臨む必要がある。募集人のスタンスは、保障設計書から作成された意向確認書を提示し、特に異議がなければ、それが契約者のニーズに合致していたものと解釈する、というものであったことがうかがわれる。

[事案 28-245] 新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定不調

※本事案の申立人は、[事案 28-133]の申立人が代表者である法人である。

<事案の概要>

契約時、募集人が元本保証の商品であるとの説明を行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 18 年 9 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、一時払保険料相当額を返還してほしい。

- (1) 募集人は、「元本が保証されている商品である」と薦めた。
- (2) 契約後にも、募集人から、本契約は元本保証であると説明を受けるとともに、保険会社の本社部門名義で、本契約は元本保証型の商品である旨の「お詫び」と題した文書が届いた。

＜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) 募集人は元本保証がある旨の説明はしていない。また、パンフレット等には積立金、年金原資、年金等には最低保証がないことが記載されている。
- (2) 「お詫び」と題する文書は、当社が作成したものではなく、募集人が独断で作成したものである。

＜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、契約時の状況等を把握するため、申立人代表者に対して事情聴取を行った。なお、募集人の事情聴取は、募集人の協力が得られず、実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張どおりの誤説明があったと認めることは困難であるものの、募集人が申立人に交付した「お詫び」の記載内容からすれば、募集人が本契約について元本が保証されている商品であると説明をしたという可能性も否定しきれないことから、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。

〔事案 28-246〕 新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定不調

※本事案の申立人は、法人である。また、本事案の申立人の代表者は、[事案 28-133]の申立人の親族である。

＜事案の概要＞

契約時、募集人が元本保証の商品であるとの説明を行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 18 年 9 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、一時払保険料相当額を返還してほしい。

- (1) 申立人代表者は、「元本が保証されている商品である」と募集人から言われ、申込みをした。
- (2) 契約後にも、募集人から、本契約は元本保証であると説明を受けるとともに、保険会社の

本社部門名義で、本契約は元本保証型の商品である旨の「お詫び」と題した文書が届いた。

＜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) 募集人は元本保証がある旨の説明はしていない。また、パンフレット等には積立金、年金原資、年金等には最低保証がないことが記載されている。
- (2) 「お詫び」と題する文書は、当社が作成したものではなく、募集人が独断で作成したものである。

＜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、契約時の状況等を把握するため、申立人代表者に対して事情聴取を行った。なお、募集人の事情聴取は、募集人の協力が得られず、実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張どおりの誤説明があったと認めることは困難であるものの、募集人が申立人に交付した「お詫び」の記載内容からすれば、募集人が本契約について元本が保証されている商品であると説明をしたという可能性も否定しきれないことから、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。

【事案 28-330】 転換契約無効請求

・平成 29 年 11 月 28 日 裁定不調

＜事案の概要＞

意向に沿わない保険に無断で転換させられたことを理由に、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＞

昭和 52 年 4 月に親が契約した養老保険（以下、契約 1）について、昭和 63 年 12 月に終身保険（以下、契約 2）に転換（以下、契約転換 1）し、さらに、その後自分を契約者とする名義変更を行った。そして、平成 18 年 9 月に利率変動型積立終身保険（以下、契約 3）に転換（以下、契約転換 2）したが、以下の理由により、2 回の契約転換を無効とし、契約 1 に戻してほしい。

- (1) 契約 2 の申込書の署名は親の筆跡でなく、また、親から聞かされていた契約 1 の内容、加入目的（貯蓄型の保険で、自分の将来のために加入）からすると契約 2 は親の意向に沿っていないことから、契約転換 1 は親の意思にもとづいていない。
- (2) 契約転換 2 について、保険金受取人を配偶者に変更するための手続きと誤解して契約 3 の申込書に署名し、押印は第三者が無断で行っていることから、自分の意思にもとづいていない。

＜保険会社の主張＞

契約転換 2 に際し、募集人は、設計書を用いた説明を行っており、申立人は、加入意思をも

って契約3の申込手続を行ったことから、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ほか、各転換時の説明状況等を把握するため、申立人と契約転換2の手続きに同席したとする申立人の配偶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、各契約転換が申立人の親または申立人の意思にもとづかないとは認められないため、各契約転換の無効は認められない。しかし、申立人が貯蓄型の保険を希望していたことからすると、契約3が申立人の意向に沿った内容かどうかは疑問が残るところ、契約転換2の際、募集人は、事前に申立人父を通じて要望を受けていたが、申立人父や申立人に具体的な内容を確認することなく、勧誘を行った。募集人が要望の具体的な内容を確認していれば、今般の紛争は回避された可能性があったことから、紛争の早期解決の観点も踏まえ、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。

【事案 28-319】 転換契約無効請求

・平成29年10月27日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約転換時、募集人による説明が不足しており、内容を理解していなかったことを理由として、転換の無効を求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成元年2月に契約した終身保険を、平成28年3月に利率変動型積立保険に転換したが、以下の理由により、本転換が転換であることや転換後の保障内容について誤解していたため、転換を無効としてほしい。

- (1) 募集人や同行した保険会社の職員の説明が不足していた。
- (2) 意向確認書も、「はい」にチェックするよう言われたため、その通り書いたものであり、内容の説明はなかった。
- (3) 死亡保障はそのまま」と申込前に伝えたはずであり、そのとおりの内容になっているものと思っていた。

＜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) 募集人および同行した職員は、設計書および転換比較表に基づいて複数回の説明を行っており、2回目の面談の際は、同席していた申立人の子から、死亡保障がなくなることについて疑問が呈されたため、本転換のメリットおよびデメリットについて特に念入りに説明した。本転換が転換であることは、設計書、転換比較表、申込書に明記されている。加えて、申込みから6日経過後の、契約申込訂正請求時にも設計書を提示している。
- (2) 募集人は、意向確認書の内容を説明しており、その上で申立人が自己の意思で記入、署名した。

(3)本転換後に死亡保障がなくなることは説明している。

＜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ほか、転換前後の状況等を把握するため、同行した保険会社の職員に対して事情聴取を行った。なお、申立人は書面による審理を希望し、募集人は退職済みで連絡が取れなかったため、いずれも事情聴取を実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人および同行した保険会社の職員の説明が不十分で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 28-345〕 新契約無効等請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定終了

※本事案の申立人は、法人である。

＜事案の概要＞

契約時に、保障内容について募集人の誤説明があったとして、契約の無効および既払込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3年8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、契約を無効とし、既払込保険料を返還するとともに、損害賠償をしてほしい。

- (1) 契約時、募集人は代表者の姉に説明をただけであり、募集人からの説明も面談も受けていない。
- (2) 契約時、募集人は、契約内容について、終身 1 億円の保障があるとの誤説明を代表者の姉にし、代表者は姉からその内容を聞いたが、実際には一定期間の保障だった。
- (3) 契約後、募集人は、一度も代表者を訪問せず、サポートが不十分だった。

＜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) 保険証券、代表者が自署・押印した申込書等の記載から、本契約が終身 1 億円の保障がある保険でないことは明らかである。
- (2) 募集人は、申立人代表者と面談のうえ、契約内容の説明を行っている。
- (3) 申立人代表者の姉は、申立人の経理担当者として説明を受けた。
- (4) 契約後に、定期的に契約内容のお知らせ等を送付しており、申立人において契約内容を確認する機会は十分にあった。

＜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、契約時の状況等を確認するため、申立人代表者、同妻、同姉および募集人に対する事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が契約時に申立人代表者と全く面談していないとは認められず、申立人の主張するような誤説明を募集人が行ったとも認められず、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 29-34] 新契約無効確認請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 29-35] の申立人の兄弟である。

<事案の概要>

契約内容が意思に反するものであったことを理由に、契約の無効および既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

祖父が、相続税対策として、孫である自分に生前贈与をすることを目的とし、祖父が保険料を負担することにより、平成 25 年 2 月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 本契約では被保険者が申立人とされているため、祖父が死亡しても保険契約は終了せず、自分は本契約を解約して解約返戻金を受け取るしかなく、その場合は解約返戻金の額が保険料累計額を下回るから、生前贈与の目的を達することはできず、これは要素の錯誤（民法 95 条本文）に当たる。
- (2) 募集人は、祖父が、相続税対策として自分への生前贈与を行うに当たり、現金を渡すよりも、同額を保険料として保険契約を締結するほうが受贈者にとって利益がある（受け取れる額が大きい）との錯誤に陥っていることを知りながら、それを奇貨とし、それが誤解であることを祖父および自分に秘して、祖父が自分に本契約を申し込ませるよう仕向けた。これによって、自分は錯誤に陥り、本契約を申し込んだものであるから、詐欺（民法 96 条 1 項）に当たる。
- (3) 募集人は、祖父が死亡した時、保険金は受け取れず、解約すると払込保険料を下回る額の解約返戻金しか受け取ることができないという事実を告げなかったため、そのようなことはないと誤認し、本契約を申し込んだのであるから、不利益事実の不告知による契約（消費者契約法 4 条 2 項）に当たる。

<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) 本契約は申立人祖父の依頼・指示を受けて勧めたものであり、担当者は、不適正な対応はしていない。
- (2) 申立人の祖父は、年齢の関係で保険料が払い込めなくなった場合についても言及し、担当者は、解約返戻金の額が時期によっては既払込保険料の合計額を下回ることや、払済保険へ変更して据え置く方法を提案し、了承を得ている。また、契約者へも説明してほしいという要望に応じ、後日契約者である申立人にも同様の説明を行っている。
- (3) 保険料負担者である申立人の祖父は、その死亡後、死亡保険金としてではなく、解約によ

る資産移転を当初から目的としており、資産を移転する時期にまで興味を持って募集人に質問していた。

＜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、契約時の状況等を確認するため、申立人の祖父および代理人弁護士ならびに募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、錯誤無効、募集人の詐欺または不利益事実の不実告知は認められず、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 29-35〕 新契約無効確認請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

※本事案の申立人は、〔事案 29-34〕の申立人の兄弟である。

＜事案の概要＞

契約内容が意思に反するものであったことを理由に、契約の無効および既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

祖父が、相続税対策として、孫である自分に生前贈与をすることを目的とし、祖父が保険料を負担することにより、平成 25 年 2 月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 本契約では被保険者が申立人とされているため、祖父が死亡しても保険契約は終了せず、自分は本契約を解約して解約返戻金を受け取るしかなく、その場合は解約返戻金の額が保険料累計額を下回るから、生前贈与の目的を達することはできず、これは要素の錯誤（民法 95 条本文）に当たる。
- (2) 募集人は、祖父が、相続税対策として自分への生前贈与を行うに当たり、現金を渡すよりも、同額を保険料として保険契約を締結するほうが受贈者にとって利益がある（受け取れる額が大きい）との錯誤に陥っていることを知りながら、それを奇貨とし、それが誤解であることを祖父および自分に秘して、祖父が自分に本契約を申し込ませるよう仕向けた。これによって、自分は錯誤に陥り、本契約を申し込んだものであるから、詐欺（民法 96 条 1 項）に当たる。
- (3) 募集人は、祖父が死亡した時、保険金は受け取れず、解約すると払込保険料を下回る額の解約返戻金しか受け取ることができないという事実を告げなかったため、そのようなことはないと誤認し、本契約を申し込んだのであるから、不利益事実の不告知による契約（消費者契約法 4 条 2 項）に当たる。

＜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) 本契約は申立人祖父の依頼・指示を受けて勧めたものであり、担当者は、不適正な対応は

していない。

(2) 申立人の祖父は、年齢の関係で保険料が払い込めなくなった場合についても言及し、当
者は、解約返戻金の額が時期によっては既払込保険料の合計額を下回ることや、払済保険
へ変更して据え置く方法を提案し、了承を得ている。また、契約者へも説明してほしいと
いう要望に応じ、後日契約者である申立人にも同様の説明を行っている。

(3) 保険料負担者の申立人祖父は、その死亡後、死亡保険金としてではなく、解約による資産
移転を当初から目的としており、資産を移転する時期にまで興味を持って募集人に質問し
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、契約時の状況等を確認する
ため、申立人の祖父および代理人弁護士ならびに募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、錯誤無効、募集人の詐欺または不利益事実の不実告知は認められず、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 29-47】 転換契約無効請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定終了

＜事案の概要＞

分割転換について、転換後の保険料が高すぎることを理由に、転換を無効とし、転換前契
約に戻すよう求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

昭和 61 年に契約した終身保険を平成 21 年 1 月に利率変動型積立保険に分割転換したが、以
下等の理由から、本転換を無効とし、転換前契約に戻して欲しい。

(1) 転換後の保険料が他社保険と比べて高すぎる。

(2) 入院保障は、転換によらなくても加入できたはずである。

＜保険会社の主張＞

募集人は、申立人の自宅に複数回訪問し、先進医療特約を付加した契約への分割転換につい
て、設計書等を使用して十分な説明を行っていること等から、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、転換契約時の状況を確認す
るため、申立人の事情聴取を実施するべく働きかけたが、申立人は体調の悪いこと等を理由に
辞退したので、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、転換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 29-70〕 転換契約無効等請求

・平成 29 年 11 月 9 日 裁定終了

<事案の概要>

転換時、募集人から十分な説明がなかったことを理由として、転換の無効または取消し等を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 6 年 11 月に契約した個人年金保険（契約①）について、平成 28 年 11 月に積立保険（契約②）に転換した。

しかし、転換時、募集人から、転換により失われる契約①を継続した場合のメリットの説明、それまでに行った契約者貸付がどうなるかの説明、積立金からの現金引き出しにかかる手数料の詳細について説明がなかったので、契約②を無効または取り消してほしい。また、募集人にだまされて転換したことで精神的に大きなストレスを受けたので、慰謝料を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

以下のとおり、募集人らは、転換時に十分な説明をしており、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 転換に際し、募集人が申立人宅を複数回訪問し、設計書を用いて合計 2 時間近く転換について説明している。積立金から、随時現金を引き出せるところが、申立人のニーズに合致している。
- (2) 転換の説明時、積立金からの現金引き出しに伴い、契約時から 3 年未満の間は控除があること、およびその控除率について設計書の記載にもとづいて説明したうえ、控除率は、手交したご契約のしおりにも記載がある。

<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ほか、契約転換時の状況を把握するため、申立人、募集人および苦情対応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、保険会社側の説明不十分があったとは認められず、募集人が申立人をだますような募集行為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 29-97〕 新契約無効請求

・平成 29 年 11 月 10 日 裁定終了

<事案の概要>

希望する保障が付加されていなかったことを理由に、契約の無効および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>

以下の理由により、平成 28 年 3 月に契約した収入保障保険を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 三大疾病や病気で働けなくなった際に、通院費、入院費、手術代のほか生活費の負担を減らせるような保険の提案を電話にて募集人に依頼したが、希望する保障が付加されていなかった。
- (2) 契約内容の説明の際、死亡時の支払いに関する話をされたが、高度障害や死亡時にだけ保険金が下りる保険だということは一切説明されなかった。

＜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) 申立人の加入動機は子の誕生を契機とする遺族の生活保障であった。意向確認書には「お客さまのご意向は死亡時の保障である」旨のチェックがされている。
- (2) 申立人が説明を受けたという保険設計書から見れば、本契約が高度障害と死亡保障のみで、三大疾病一時金の保障がない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、契約時の事情等を把握するため、申立人ならびに募集人および募集時に同席した保険会社の職員に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約に入院、通院、手術、三大疾病罹患の際の生活保障が含まれるものと申立人が誤認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 29-98】既払込保険料返還請求

・平成 29 年 12 月 11 日 裁定終了

＜事案の概要＞

告知義務違反により契約を解除されたが、募集人の告知妨害を理由に、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 27 年 9 月に契約した医療保険について、保険会社は、通院、投薬の事実について告知しなかったことを告知義務違反による解除の理由とするが、募集人には、病院に通院していると伝えたところ、過去 2 年以内に入院していなければ加入できると言われたので、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、申立人から、過去の入院歴等についての質問に対しては、「10 年以上前に入院したことがある」と聞いたが、現在通院しているかとの質問に対しては、「していない」と聞いていることから、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、告知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。なお、募集人はすでに保険会社を退職しており、協力を得られなかったことから事情聴取を行うことはできなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の告知妨害は認められず、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 29-119] 既払込保険料返還請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

<事案の概要>

減額に関する募集人の説明不備を理由に、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 28 年 9 月に契約した米ドル建終身保険および米ドル建養老保険について、契約時に募集人から、「いつでも減額できる」との説明を受け、減額することを前提に高めの保険料で契約したが、減額が一部解約であるとの説明をうけていなかったもので、契約を取り消し、既払込保険料を返還してほしい。

<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、申立人に対して、いつでも減額できるという話をしたが、併せて、3 年以内での解約や減額は払済みの対応をしても損をしてしまうので、保険料は少なくとも 3 年は払い続けられる範囲での金額でなければいけない旨を、設計書を用いて伝えた。
- (2) 募集人は、減額を前提とする保障を提案していない。

<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、募集人の説明に不適切な点は認められず、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 29-174] 契約無効請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

<事案の概要>

自分はだまされて契約したものであることを理由に、契約の無効および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 14 年 5 月に契約した定期保険について、契約時、募集人から掛け捨ての契約であることを聞いておらず、だまされて契約したので、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

＜保険会社の主張＞

以下を理由に、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、解約返戻金の記載のある設計書を使用して説明した。
- (2) 募集人は、本契約が掛け捨てに近い商品であることを意識していたため、特に注意して説明を行っていた。

＜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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど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、申立人の主張するような募集行為が行われたとは認められず、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。

《 銀行等代理店販売における契約無効請求 》

〔事案 28-74〕 契約無効請求

・平成 29 年 11 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 28-75]の申立人の配偶者であり、[事案 28-76]および[事案 28-77]の申立人の親であり、[事案 28-78]の申立人の兄弟である。

＜事案の概要＞

払済保険にしても満期まで据え置けば保険料は全額返ってくるとの誤った説明を受けたこと等を理由に、契約の無効と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＞

相続対策のため、銀行を募集代理店として平成 26 年 12 月に契約した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。

- (1) 契約時、元本保証であることを募集人に何度も確認しており、そのように認識して契約した。
- (2) 募集人から、相続発生により贈与が停止され、保険料の支払いを停止したとしても（払済保険）、掛け金を満期まで据え置けば、全額返ってくるとの誤った説明を受けて、そのように誤信して契約した。

＜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) 募集人が、申立人に対して、本契約について元本が保証される、あるいは、保険料の支払

いを停止したとしても、払済保険として掛け金を満期まで据え置けば、掛け金は全額返ってくるなどの説明をした事実はない。

(2) 申立人は、契約書の契約者欄に署名・押印をしており、ご契約のしおりの受領印も押印している。意向確認書についても、申立人が確認欄にチェックをしたうえで、契約者自署欄に自署している。

(3) 申立人は、契約に際して、「保険であれば無駄遣い防止になる」「名義預金として贈与を否定されなくて済む」などと述べていた。

(4) 募集人が、申立人に対して、贈与者死亡後の保険料は一般的に相続財産から支払う場合が多い旨の説明をしたところ、申立人は「それであれば払える」との趣旨の回答をしたので、募集人は、途中で保険料が支払われなくなることはないと理解した。

＜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、申立人が募集人から誤った説明を受け、誤信して契約した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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 募集人が、本契約の募集時に、申立人に、適切な説明ができていたかは疑問があり、申立人に誤解が生じた可能性が否定できない。

(2) 本契約が申立人のニーズに合致しているかにつき、相続税対策に関する効果も踏まえて、募集人と申立人の間で十分な話し合いがなされていたとは言えず、そのことが本件紛争を引き起こす原因となった面は否定できない。

(3) 募集人は、申立人が保険料の支払いを停止する可能性があることを認識していたと考えられるが、10年間は払済保険にできなくなる税制適格特約が本契約に付加されている理由は明らかではなく、この点についても十分に話し合いがなされたかどうか疑問がある。

〔事案 28-75〕 契約無効請求

・平成 29 年 11 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 28-74]の申立人の配偶者であり、[事案 28-76]および[事案 28-77]の申立人の親である。

＜事案の概要＞

払済保険にしても満期まで据え置けば保険料は全額返ってくるとの誤った説明を受けたこと等を理由に、契約の無効と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＞

相続対策のため、銀行を募集代理店として平成 26 年 12 月に契約した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。

(1) 契約時、元本保証であることを募集人に何度も確認しており、そのように認識して契約した。

- (2) 募集人から、相続発生により贈与が停止され、保険料の支払いを停止したとしても（払済保険）、掛け金を満期まで据え置けば、全額返ってくるとの誤った説明を受けて、そのように誤信して契約した。

＜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) 募集人が、申立人に対して、本契約について元本が保証される、あるいは、保険料の支払いを停止したとしても、払済保険として掛け金を満期まで据え置けば、掛け金は全額返ってくるなどの説明をした事実はない。
- (2) 申立人は、契約書の契約者欄に署名・押印をしており、ご契約のしおりの受領印も押印している。意向確認書についても、申立人が確認欄にチェックをしたうえで、契約者自署欄に自署している。
- (3) 申立人の配偶者は、契約に際して、「保険であれば無駄遣い防止になる」「名義預金として贈与を否定されなくて済む」などと述べていた。
- (4) 募集人が、申立人の配偶者に対して、贈与者死亡後の保険料は一般的に相続財産から支払う場合が多い旨の説明をしたところ、申立人の配偶者は「それであれば払える」との趣旨の回答をしたので、募集人は、途中で保険料が支払われなくなることはないと理解した。

＜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、申立人の配偶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、申立人が募集人から誤った説明を受け、誤信して契約した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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が、本契約の募集時に、本契約について主に説明を受け、本契約締結の判断についても申立人から一任されていた申立人の配偶者に、適切な説明ができていたかは疑問があり、申立人に誤解が生じた可能性が否定できない。
- (2) 本契約が申立人のニーズに合致しているかにつき、相続税対策に関する効果も踏まえて、募集人と申立人の配偶者の間で十分な話し合いがなされていたとは言えず、そのことが本件紛争を引き起こす原因となった面は否定できない。
- (3) 募集人は、申立人が保険料の支払いを停止する可能性があることを認識していたと考えられるが、10年間は払済保険にできなくなる税制適格特約が本契約に付加されている理由は明らかではなく、この点についても十分に話し合いがなされたかどうか疑問がある。

【事案 28-76】 契約無効請求

・平成 29 年 11 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 28-74]および[事案 28-75]の各申立人の子である。

＜事案の概要＞

払済保険にしても満期まで据え置けば保険料は全額返ってくるとの誤った説明を受けたこ

と等を理由に、契約の無効と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＞

相続対策のため、銀行を募集代理店として平成27年1月に契約した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。

- (1) 契約時、元本保証であることを募集人に何度も確認しており、そのように認識して契約した。
- (2) 募集人から、相続発生により贈与が停止され、保険料の支払いを停止したとしても（払済保険）、掛け金を満期まで据え置けば、全額返ってくるとの誤った説明を受けて、そのように誤信して契約した。

＜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) 募集人が、申立人に対して、本契約について元本が保証される、あるいは、保険料の支払いを停止したとしても、払済保険として掛け金を満期まで据え置けば、掛け金は全額返ってくるなどの説明をした事実はない。
- (2) 申立人は、契約書の契約者欄に署名・押印をしており、ご契約のしおりの受領印も押印している。意向確認書についても、申立人が確認欄にチェックをしたうえで、契約者自署欄に自署している。
- (3) 申立人の親は、契約に際して、「保険であれば無駄遣い防止になる」「名義預金として贈与を否定されなくて済む」などと述べていた。
- (4) 募集人が、申立人の親に対して、贈与者死亡後の保険料は一般的に相続財産から支払う場合が多い旨の説明をしたところ、申立人の親は「それであれば払える」との趣旨の回答をしたので、募集人は、途中で保険料が支払われなくなることはないと理解した。

＜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、申立人の親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、申立人が募集人から誤った説明を受け、誤信して契約した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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が、本契約の募集時に、本契約について主に説明を受け、本契約締結の判断についても申立人から一任されていた申立人の親に、適切な説明ができていたかは疑問があり、申立人に誤解が生じた可能性が否定できない。
- (2) 本契約が申立人のニーズに合致しているかにつき、相続税対策に関する効果も踏まえて、募集人と申立人の親の間で十分な話し合いがなされていたとは言えず、そのことが本件紛争を引き起こす原因となった面は否定できない。

〔事案 28-77〕 契約無効請求

・平成 29 年 11 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、〔事案 28-74〕 および〔事案 28-75〕の各申立人の子である。

<事案の概要>

払済保険にしても満期まで据え置けば保険料は全額返ってくるとの誤った説明を受けたこと等を理由に、契約の無効と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>

相続対策のため、銀行を募集代理店として平成 26 年 12 月に契約した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。

- (1) 契約時、元本保証であることを募集人に何度も確認しており、そのように認識して契約した。
- (2) 募集人から、相続発生により贈与が停止され、保険料の支払いを停止したとしても（払済保険）、掛け金を満期まで据え置けば、全額返ってくるとの誤った説明を受けて、そのように誤信して契約した。

<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) 募集人が、申立人に対して、本契約について元本が保証される、あるいは、保険料の支払いを停止したとしても、払済保険として掛け金を満期まで据え置けば、掛け金は全額返ってくるなどの説明をした事実はない。
- (2) 申立人は、契約書の契約者欄に署名・押印をしており、ご契約のしおりの受領印も押印している。意向確認書についても、申立人が確認欄にチェックをしたうえで、契約者自署欄に自署している。
- (3) 申立人の親は、契約に際して、「保険であれば無駄遣い防止になる」「名義預金として贈与を否定されなくて済む」などと述べていた。
- (4) 募集人が申立人の親に対して、贈与者死亡後の保険料は一般的に相続財産から支払う場合が多い旨の説明をしたところ、申立人の親は「それであれば払える」との趣旨の回答をしたので、募集人は、途中で保険料が支払われなくなることはないと理解した。

<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、申立人の親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、申立人が募集人から誤った説明を受け、誤信して契約した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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が、本契約の募集時に、本契約について主に説明を受け、本契約締結の判断についても申立人から一任されていた申立人の親に、適切な説明ができていたかは疑問があり、申立人に誤解が生じた可能性が否定できない。
- (2) 本契約が申立人のニーズに合致しているかにつき、相続税対策に関する効果も踏まえて、

募集人と申立人の親の間で十分な話し合いがなされていたとは言えず、そのことが本件紛争を引き起こす原因となった面は否定できない。

〔事案 28-78〕 契約無効請求

・平成 29 年 11 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 28-74]の申立人の兄弟である。

<事案の概要>

払済保険にしても満期まで据え置けば保険料は全額返ってくるとの誤った説明を受けたこと等を理由に、契約の無効と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>

相続対策のため、銀行を募集代理店として平成 26 年 12 月および平成 27 年 4 月に契約した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。

- (1) 契約時、元本保証であることを募集人に何度も確認しており、そのように認識して契約した。
- (2) 募集人から、相続発生により贈与が停止され、保険料の支払いを停止したとしても（払済保険）、掛け金を満期まで据え置けば、全額返ってくるとの誤った説明を受けて、そのように誤信して契約した。

<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) 募集人が、申立人に対して、本契約について元本が保証される、あるいは、保険料の支払いを停止したとしても、払済保険として掛け金を満期まで据え置けば、掛け金は全額返ってくるなどの説明をした事実はない。
- (2) 申立人は、契約書の契約者欄に署名・押印をしており、ご契約のしおりの受領印も押印している。意向確認書についても、申立人が確認欄にチェックをしたうえで、契約者自署欄に自署している。
- (3) 募集時に同席していた申立人の兄弟は、契約に際して、「保険であれば無駄遣い防止になる」「名義預金として贈与を否定されなくて済む」などと述べていた。
- (4) 募集人が、申立人らに対して、贈与者死亡後の保険料は一般的に相続財産から支払う場合が多い旨の説明をしたところ、申立人の兄弟は「それであれば払える」との趣旨の回答をしたので、募集人は、途中で保険料が支払われなくなることはないと理解した。

<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、申立人が募集人から誤った説明を受け、誤信して契約した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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が、本契約の募集時に、申立人に適切な説明ができていたかには疑問があり、申立

人に誤解が生じた可能性が否定できない。

(2) 本契約が申立人のニーズに合致しているかにつき、相続税対策に関する効果も踏まえて、募集人と申立人の間で十分な話し合いがなされていたとは言えず、そのことが本件紛争を引き起こす原因となった面は否定できない。

(3) 募集人は、申立人が保険料の支払いを停止する可能性があることを認識していたと考えられるが、10 年間は払済保険にできなくなる税制適格特約が本契約に付加されている理由は明らかではなく、この点についても十分に話し合いがなされたかどうか疑問がある。

〔事案 28-235〕 契約無効等請求

・平成 29 年 10 月 10 日 和解成立

＜事案の概要＞

証券会社職員（募集人）から、契約時にリスクの説明がなされなかったこと等を理由に、契約の無効および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 28 年 6 月に契約した積立利率変動型個人年金保険（米ドル建）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) 募集人は、契約時に、本契約には 10% の利息が付き、元本割れはしないものであって、全くリスクがないと説明し、リスクについては何の説明もなかった。
- (2) 募集人からクーリング・オフの説明がなかった。
- (3) 80 歳代の高齢者に 30 年満期の保険を勧めるのは理解し難い。契約を急いで一回の面談で契約に至っていることや、親族の同意を求めなかったことも不適切である。
- (4) 契約後、代理店に対してクーリング・オフの手続きをしたい旨を申し出たところ、契約日から 8 日目までクーリング・オフできる旨の回答がされた。

＜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) 募集人は、パンフレット、設計書、契約締結前交付書面等を使用して、リスクがあることやクーリング・オフも含め、契約内容を説明している。また、10% の利息が付く、元本割れはしない、全くリスクはないなどという説明はしていない。
- (2) 本契約の年金は申立人の子が引き継いで受け取ることができるものであり、そのことを申立人も納得して契約した。
- (3) 募集代理店がクーリング・オフの日付を混同し、誤った回答をしたのは事実であるが、申立人が募集代理店に申し出た時点で、すでにクーリング・オフ期間を経過していた。

＜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、申立人および申立人の子、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、申立人が主張するような募集人の誤説明や説明不足等は認められないが、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) 募集代理店がクーリング・オフの期限について誤った日付を伝えたことにより、申立人に損害が生じたとは認められないが、2 度にわたり間違っただめに、申立人に無用な期待を抱かせ、不必要な手続をさせたことが、本紛争を拡大させる一因となった。
- (2) クーリング・オフは契約締結前交付書面にもわかりやすく記載されており、2 度にわたり間違えたことから、募集人等に正確な知識があったかも疑問が生じる。
- (3) 募集人は、本契約の提案当日に、申立人に契約の申込みをさせており、契約に関する説明時間は 30 分～1 時間程度であった。為替リスクや申立人が高齢であることも考慮すると、短時間で本契約の内容を十分に理解させることができたか疑問である。保険会社の高齢者ルールに従った募集ではあるが、上記の点を踏まえると、いったん考慮期間において、あらためて申立人に対して説明をし、契約意思を十分に確認したうえで契約することが望ましい。

〔事案 28-289〕 新契約無効等請求

・平成 29 年 10 月 10 日 和解成立

＜事案の概要＞

申込書や告知書が代筆であること等を理由に、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＞

銀行を募集代理店として契約した終身医療保険について、契約後 2 年以内の脳内出血による入院に伴い疾病入院給付金を請求したところ、告知義務違反により契約解除されたが、以下の理由により、契約を無効とするか、契約解除を取り消してほしい。

- (1) 申込書や告知書は自分の配偶者が代筆しており、自分に本契約を申し込む意思はなかった。
- (2) 契約手続時に、配偶者が正しく告知を行わなかったのは、もやもや病に罹患していることを募集人に伝えたところ、募集人からパンフレット（告知書）に告知すべき病気として記載されていないから告知しなくても大丈夫だと言われたためである。

＜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) 申込書や告知書は申立人の配偶者が代筆したものの、申立人は募集人から商品説明を受けて加入の意向を示していたため、申立人には契約する意思があった。
- (2) 募集人は申立人がもやもや病であることを聞いていない。仮に聞いていたとしても募集人に告知受領権はない。

＜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、契約時の状況を把握するため、募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人からは事情聴取を辞退する旨の申し出があった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人には契約意思があったと認められること、募集人がもやもや病の件を知っていながら告知不要の旨を伝えたとは認められないことから、契約の無効または契約解

除の取消しのいずれも認めることはできないが、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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 募集人は、契約手続の際、途中で申立人が仕事で外出したため、申立人の配偶者が申込書や告知書等を代筆することを許容していた。

(2) 中でも告知書の代筆を許容したことは、それが保険契約の効力を直ちに左右するものではないにせよ、大きな問題と言わざるを得ない。

〔事案 28-295〕 新契約無効請求

・平成 29 年 12 月 17 日 裁定不調

<事案の概要>

契約時、為替リスク等を認識していなかったこと等を理由に、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 28 年 4 月に証券会社を募集代理店として契約した積立利率金利連動型年金保険（豪ドル建）について、以下の理由により、契約を取り消してほしい。

(1) 高齢になり、証券の管理が煩雑となったため、以前から証券会社取引を解約したいと伝えていたが、募集人が来訪し、勧められるまま本契約を締結してしまった。

(2) 為替リスクがあり、年金受取期間が 20 年もある、自分の希望と異なる保険商品であることに契約後に気付いた。

(3) 高額な契約であるにもかかわらず、家族との相談を勧められず、わずか 2 日間で本契約の申込手続きを完了させられてしまった。

<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、募集資料を使用して商品内容や重要事項等について丁寧に説明しており、その際に申立人は説明を理解している様子であった。

(2) 申立人は、当初、保有している証券を全て売却したいという意向を示していたが、為替水準が買付時よりも下落していたため、円貨決済することに抵抗を示していたので、募集人は、保有割合の多い豪ドル建資産の有効活用ができる本契約を提案した。

(3) 募集時には、高齢者募集ルールに則り、募集人の上司が同席して申立人の理解度や意向を確認した。また、申立人は、家族との相談は不要との意向を示していた。

<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ほか、契約時の状況を把握するため、申立人、募集人およびその上席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、募集人は各種リスクを含めて契約内容について一通りの説明を行っていたことが認められるが、以下のとおり、募集人の対応に不適切な点が認められることから、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) 募集人が、高齢の申立人に対し、為替リスク等を伴う本商品（20 年確定年金）だけを勧め、他の選択肢を提示しなかった理由、申立人が保有していたニュージーランドドル建ておよび円建ての証券の処分対価までも豪ドル建ての本契約の保険料に充当した理由について、合理的な説明がない。
- (2) 募集時には、当時の募集代理店の高齢者ルールに従い、募集人の上席者が同席して面談しているが、上席者は同じ販売側に立つ人間であるから、これにより、高齢者に商品内容を十分に理解させ、自由で冷静な判断のもとに申し込ませるという高齢者ルールの目的が十分に達成されていたかは疑問がある。しかも募集人が説明した当日に申込みをさせたことも踏まえると、高齢者の特質に応じた配慮が十分になされていたのか疑問が残る。

〔事案 29-50〕 新契約無効請求

・平成 29 年 11 月 11 日 裁定不調

<事案の概要>

受取人の請求だけで死亡保険金が支払われ、相続人全員の同意は不要であると思って加入したが、実際は異なっていたこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 28 年 11 月に銀行を募集代理店として契約した積立利率変動型終身保険（豪ドル建）について、以下の理由により、契約を無効とし、一時払保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人に、特定の親族に資産を譲りたいと希望を伝えていたところ、受取人の請求だけで死亡保険金がすぐに支払われると説明されたため、自分の希望に沿ったものと誤認して契約したが、実際には相続人全員の同意がなければ支払われない契約だった。
- (2) 金融商品に関する知識の乏しい高齢者に対し、難解な商品を提案し契約させた。
- (3) 顧客の自主的な判断で商品が選択できる余地を与えていない。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求には応じられない。

- (1) 募集代理店である銀行は、申立人は特定の親族に資産を遺したいと考えていること、定期預金の金利に不満があること、積立利率がより高い外貨建のものが良いこと、定期支払金のあるタイプのものが良いという申立人の意向を踏まえて複数商品の提案をしている。
- (2) 「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」を用いて、商品内容やリスクおよび契約者、被保険者、受取人が別人である契約形態における相続・税務の取扱いについて、申立人および同席の親族の理解を確認しながら説明している。
- (3) 高齢者に販売する場合における募集代理店内のルールに照らし一部適切とは言えない部分も認められたが、申立人の事情と強い希望に応えるためであり、このことが意向の把握や申立人の理解に影響を及ぼすものではない。

<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、契約時の状況を把握するため、申立人および申立人の親族ならびに募集人および募集人上司に対して、事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人は、本契約締結の際、申立人が死亡したとき、相続人の同意なく申立人の親族に本契約を引き継がせることができるものと誤認したと認められるため、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。

〔事案 28-311〕 新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 10 日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約の内容を理解できていなかったこと等を理由に、契約の取消しおよび既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 28 年 8 月に募集代理店（銀行）の募集人を通じて契約した豪ドル建変額個人年金保険について、以下の理由等により、契約を取り消し、支払った一時払保険料を返還してほしい。

- (1) 複雑で難解な投資商品を、投資経験もなく、為替の意味もわからない、年金生活の 74 歳の高齢者に契約させたのは、適合性の原則に違反する。
- (2) 「そんな難しいことを説明されても、難しくて全然わからない。」と何度も発言したにもかかわらず、募集人は勧誘を続け、理解できるような説明義務を果たすことなく、契約に至っているため、説明義務違反に該当する。
- (3) 説明が理解できないままに、5 年満期の定期預金と同じような商品であると思い、錯誤により契約した。

＜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) 申立人は、2 回にわたり銀行を訪問し、説明を受けている。初回訪問と 2 回目の訪問の間には、約 2 週間の期間が空いており、熟慮する時間は十分に確保されていた。
- (2) 初回訪問は、担当者のみで対応したものの、2 回目の訪問は別の行員や支店長も同席し、申立人に対して、為替リスクや中途解約の場合に解約手数料がかかるリスクについて再三説明を行っていた。
- (3) 募集人と申立人の会話は、かみ合っており、意味不明なやり取りは見当たらない。申立人の健康状態に問題があったことを窺わせる事情もない。
- (4) 支店長が役職者として申立人の最終的な意向を確認し、問題ないことを確認したうえで、契約を行っている。その他、契約プロセスに瑕疵はない。

＜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、契約時の状況を把握するため、申立人、募集人および銀行の支店長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、適合性の原則に反する違法な募集行為が行われたとは認められず、募集人が説明義務を果たしておらず、申立人が錯誤により契約したとは認められないこと、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 28-347] 新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 10 日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 28-348]の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

契約時に募集人が誤った説明を行ったこと等を理由に、契約の無効および既払込保険料の返還等を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 28 年 3 月に募集代理店（銀行）の募集人を通じて契約した一時払終身保険（米ドル建）について、以下の理由等により、契約を無効または取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 正しくない情報に基づき、錯誤して契約した。
- (2) 申立人の健康状態や年齢（80 歳代）に照らすと、本契約の募集は配慮に欠けた募集であり、また外貨建保険を希望していないにもかかわらず、外貨建保険のみを提案していることから、適合性に反する。
- (3) 代理店における非公開金融情報・非公開保険情報の取扱いが不適切である。
- (4) 募集人は、申立人にとって最も重要な情報である生命保険の非課税枠が残っていないことを知っていながら、その説明をせずに契約を勧誘した。

<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) 募集人は適切に説明を行っており、また設計書等に正しく情報が記載されている。
- (2) 保険加入の判断に影響があるような申立人の健康上の問題等は認識しておらず、高齢者ルールを順守したほか、申立人からは外貨建保険を希望しないとの発言はなかった。
- (3) 非公開金融情報・非公開保険情報の利用について、申立人から同意を得ている。
- (4) 既契約の解約により非課税枠が空くため、新たに保険に加入すると非課税枠を利用することができるとを説明している。

<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、募集人の説明内容に不十分な点があったかどうかなど契約時の状況を把握するため、募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人は事情聴取を辞退したため、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が錯誤していたとは認められないこと、募集人が誤った説明を行ったとは認められないこと、募集人が高齢者ルールや適合性の原則に違反しているとは認められないこと、本契約を無効とすべきような非公開金融情報・非公開保険情報の不適切な取扱いは認められないこと、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 28-348] 新契約無効請求

・平成 29 年 10 月 10 日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 28-347]の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

契約時に募集人が誤った説明を行ったこと等を理由に、契約の無効および既払込保険料の返還等を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 28 年 3 月に募集代理店（銀行）の募集人を通じて契約した一時払終身保険（米ドル建）について、以下の理由等により、契約を無効または取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 正しくない情報に基づき、錯誤して契約した。
- (2) 申立人の健康状態や年齢（80 歳代）に照らすと、本契約の募集は配慮に欠けた募集であり、また外貨建保険を希望していないにもかかわらず、外貨建保険のみを提案していることから、適合性に反する。
- (3) 代理店における非公開金融情報・非公開保険情報の取扱いが不適切である。
- (4) 募集人は、申立人にとって最も重要な情報である生命保険の非課税枠が残っていないことを知っていながら、その説明をせずに契約を勧誘した。

<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) 募集人は適切に説明を行っており、また設計書等に正しく情報が記載されている。
- (2) 保険加入の判断に影響があるような申立人の健康上の問題等は認識しておらず、高齢者ルールを順守したほか、申立人からは外貨建保険を希望しないとの発言はなかった。
- (3) 非公開金融情報・非公開保険情報の利用について、申立人から同意を得ている。
- (4) 既契約の解約により非課税枠が空くため、新たに保険に加入すると非課税枠を利用することができ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、募集人の説明内容に不十分な点があったかどうかなど契約時の状況を把握するため、募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人は事情聴取を辞退したため、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が錯誤していたとは認められないこと、募集人が誤った説明を行ったとは認められないこと、募集人が高齢者ルールや適合性の原則に違反しているとは認められないこと、本契約を無効とすべきような非公開金融情報・非公開保険情報の不適切な取扱いは認められないこと、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 29-57〕 新契約無効請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

<事案の概要>

募集人から契約にリスクはないという説明を受けていたことを理由に、既払込保険料の返金を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 18 年 10 月に銀行を募集代理店として契約した変額個人年金保険について、以下の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 年金支払開始を迎えるにあたり、保険会社からの通知により、積立金額が元本（一時払保険料）を下回っていることがわかった。
- (2) 契約時、募集人は、本契約にリスクはないという虚偽の説明をしたが、元本保証があるのは受取期間 15 年間の年金受取とするときのみであり、一括受取の場合に保証はなかった。

<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、パンフレット等の募集資料にもとづき、本契約の積立金が国内外の株式や債券で運用され運用損が発生する可能性がある旨の説明を行い、申立人は理解したうえで申込みをした。
- (2) 申立人が平成 23 年 1 月に当社のコールセンターに問い合わせたときの会話内容からすると、申立人は運用損が発生する可能性があることを理解していた。

<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ほか、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、募集人による虚偽の説明があったとは認められず、また申立人が契約内容を誤解して契約していたとも認められず、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 29-62〕 新契約無効請求

・平成 29 年 12 月 14 日 裁定終了

<事案の概要>

契約時、保険商品であることの説明がなく、保険契約だと知っていたら契約しなかったとして、契約の無効および既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 28 年 6 月に信託銀行を代理店として契約した豪ドル建一時払終身保険について、以下の理由から、契約時に保険契約ではないと誤解していたので、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人は保険であるとは一言も言わず、募集人に本契約が外貨預金なのか聞いたところ、

肯定するような回答であった。契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）兼商品パンフレット（以下、「契約締結前交付書面」という。）、提案書、取扱生命保険商品の冊子は帰りに募集人から受け取っただけで、見せられていない。募集人と待ち合わせ後、一緒に食事をしてから説明を受けたので、保険会社の言うように2時間も説明は受けていない。

- (2)説明時に、会話の目的について募集人から何ら伝えられないまま、信託銀行課長と電話で話すよう言われて会話したが、そのときも保険とは言われなかった。
- (3)色々な書類に記入したが、言われるがままに記入しただけで内容は理解していない。申込書で受取人を記入したが、信託預金の受取人と同様、保険商品でなくても受取人を別にできるのかと思って申し込んだだけである。
- (4)契約締結前交付書面を見て、信託銀行が保険会社の代理店ということは分かっていたが、それだけで今回の契約が保険の購入に結びつくとは思わなかった。

＜保険会社の主張＞

以下のとおり、募集人らは、契約時に保険契約であることを説明しており、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、所定の様式で意向を確認した上で、保険の案内をすることにした。取扱生命保険商品の冊子や契約締結前交付書面を使用して説明し、保険会社名を蛍光ペンで囲って、信託銀行があくまで保険会社の代理店であることを示した。場所が喫茶店だったのでテーブルが狭く書類は広げられなかったとはいえ、説明には2時間程度かけている。
- (2)募集人は、商品説明前の承認を得るため、信託銀行課長に電話をかけ、申立人に替わった。このとき、募集人は、申立人の目の前で信託銀行課長に「保険です」と保険の勧誘であることを話しているし、信託銀行課長からも、保険の案内をする旨、申立人に説明があった。
- (3)申立人は、事前同意書（生命保険と預金等との誤認防止書面）、意向確認シートの当初・最終の意向欄、保険商品の申込みにあたっての確認文書にそれぞれ記入・署名した。このとき、申立人自ら契約を申し込む保険会社名として、保険会社名に○をつけている。意向確認書（兼適合性確認書）についても、保険であることも明示されている各項目の口頭説明の後、申立人がチェックと署名をした。申込書で、受取人を弟としているが、このことから保険であると理解していることは明らかである。
- (4)申込書の記入にあたって、軽微な誤記があった際、募集人から保険会社に問い合わせる必要があると説明し確認したが、申立人も事後的に認めている。また、事後、商品提案書を郵送したり、証券が届く旨の説明を2回行ったりしているが、特に異議はなかった。

＜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ほか、契約前後の状況を把握するため、申立人、募集人および信託銀行課長（以下、「募集人ら」）に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約内容を誤解していたために契約を無効とすべきという申立人の主張は認められないこと、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 28-266〕入院給付金支払請求

・平成 29 年 10 月 11 日 和解成立

＜事案の概要＞

特定部位不担保法の特別条件の適用により、入院給付金が支払われないことを不服として、部位不担保の解除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＞

平成 23 年 6 月に契約した医療保険について、契約時、当該疾病が完治したら部位不担保が解除される旨の説明を受けていなかったこと等の理由により、特定部位不担保法適用の理由となった疾病が完治した日に遡って全期間部位不担保を解除し、入院給付金を支払ってほしい。

＜保険会社の主張＞

契約時、特定部位不担保法を適用することについて申立人の承諾を得ていること、給付金請求された入院の原因となった疾病は特定部位不担保法の適用部位にて発症しており、給付金の支払対象とならないこと等から、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（診断書、医療証明書等を含む）にもとづく審理の他、契約時および給付金請求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

審理の結果、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 29-61〕手術・通院給付金支払請求

・平成 29 年 12 月 4 日 和解成立

＜事案の概要＞

給付金請求に際し募集人から誤った説明を受けたことを理由として、手術給付金等の支払いを求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 24 年 8 月に契約した医療保険について、「頭部の皮膚、皮下腫瘍摘出術（露出部）」（手術①）、「皮弁作成術、移動術、切断術、遷延皮弁術（25 c m²未満）」（手術②）の入院を伴わない手術を受けて、その前後に通院したので、手術給付特約、少額手術給付特約、通院給付特約にもとづき各給付金を請求したところ、少額手術給付金のみが支払われ、手術給付金および通院給付金は、約款上の支払事由に該当しないとして不支払いとなった。ついては、以下等を求める。

- (1) 手術①および②について、事前に募集人に給付金の支払有無を確認した際、予定している手術であれば手術給付金が支払われると説明を受けた。支払われないのであれば受けなかったもので、手術給付金を支払ってほしい。（請求①）

(2)入院のない手術を受けた後の通院も通院給付金の給付対象であると、手術前に募集人から説明を受けたので、通院日数分の通院給付金を支払ってほしい。(請求②)

<保険会社の主張>

手術①および②について、手術給付金および通院給付金は特約上の支払対象外であるので、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、手術前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、手術給付金および通院給付金の支払い等は認められないが、以下の事情および紛争の早期解決の観点から、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)手術①および②を受ける前、募集人は申立人に対し、手術前は通院給付金が出ないが、手術後なら出る、と回答したとのことである。募集人によれば、申立人からの問い合わせに対し、本社等担当機関に確認せず、誤った認識のもとに、そのように回答したとのことであるが、給付金が支払われるかどうかという契約者の重大な関心事について、慎重に確認しないまま安易に回答した結果、トラブルを生じさせている。

(2)募集人は、申立人が手術①および②を受ける前に、申立人から、予定している手術について給付金が支払われるかとの問い合わせを受けた際、診断書に「K-005-1」と表記されている手術であれば、手術給付金が支払われるとの誤った認識のもとに回答したとのことである。このとき、募集人は、確実に給付金が支払われるとまでは回答しておらず、最終的には診断書全体をもとにした判断がなされるとは伝えたとのことであるが、これが上記の誤った認識のもとでなされた説明であった以上、「コード番号だけでは確実に支払われるという判断はできない」といった趣旨が申立人に十分に伝わっていなかった可能性が高い。このことが結果として、申立人に、手術①および②について手術給付金が支払われるとの誤解を生じさせる要因になったことが強くうかがわれる。

[事案 28-278] 入院給付金支払請求

・平成 29 年 12 月 19 日 裁定終了

<事案の概要>

脳梗塞による入院について入院給付金を請求したところ、入院期間の一部は約款に定める「入院」に該当しないとして支払われなかったため、全期間の入院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>

陳旧性脳梗塞のため約 2 か月間入院したが、入院給付金が最初の 3 日分しか支払われなかった。しかし、以下の理由により、残りの入院期間についても、平成 25 年 10 月に契約した医療保険にもとづく入院給付金を支払ってほしい。

- (1)本入院は、医師より指示されたもので、自分も体調が悪く、脳梗塞にかなりの恐怖心を持っていたことから、入院の必要性があったため、約款上の「入院」に該当する。
- (2)仮に全期間の入院は認められないとしても、MR I 検査があった日ではなく、医師の説明があった日まで入院給付金を支払うべきである。

<保険会社の主張>

以下の理由により、本入院の一部は約款に定める「入院」には該当しないため、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)本入院の原因となった疾病は、陳旧性脳梗塞のみで、新たな脳梗塞の発生はなかった。また、リハビリ適応ではなく、日常生活動作にも特に問題はなかった。
- (2)入院 3 日後には頭部MR I 検査で異常なしと認められており、それ以降は、医師による治療が必要な場合に当たらない。
- (3)申立人の治療内容は通院によって十分に可能なものであり、自宅での治療が困難なものではない。

<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、入院時の状況等を確認するため、申立人の事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、当事者からMR I 画像等を入手し、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、不支払期間の入院について約款上の「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 28-326] 保険料払込免除請求

・平成 29 年 10 月 2 日 裁定終了

<事案の概要>

心臓病により疾病障害状態が 180 日以上継続したことを理由に、保険料の払込免除を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 18 年 6 月に契約した終身保険について、以下の理由により、保険料払込免除を適用してほしい。

- (1)診断書によると、心臓疾患重症度区分の③（身体活動を制限する必要がある心臓病患者。家庭内の極めて温和な活動では何でもないが、それ以上の活動では心不全症状または狭心症症状がおこるもの）、心臓疾患検査所見区分の⑧（心電図で、心房細動または粗動所見があり、心拍数に対する脈拍数の欠損が 10 以上のもの）に該当し、障害状態も 180 日以上継続していると記載されている。
- (2)保険払込免除事由に該当するか否かは、主治医が提出する診断書のみを判断材料とすべきである。

＜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) 診断書では、心臓疾患重症度区分③以上の状態が継続していた期間が定かでなく、また心臓疾患検査所見区分について、所定の区分のいずれに該当しているか判断がつかなかった。そこで、主治医に確認した結果、少なくとも「心臓疾患検査所見区分」については、所定の区分のいずれにも該当しないことが判明した。
- (2) 診断書の記載内容によっては、保険料払込免除事由の該当可否を判別できないこともある。その場合は、主治医に病状を確認したうえで最終的な判断を行っており、こうした運用は、正確な判断のために必要なものである。

＜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（診断書、医療証明書等を含む）にもとづく審理の他、申立人の病状について確認するため、主治医に質問状を出し、回答を得た。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、申立人は心臓疾患検査所見区分に関し保険料払込免除の条件に該当するとは認められず、保険会社は診断書のみで保険料払込免除の該当有無を判断すべきとも認められず、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 29-8] 入院・手術給付金支払請求

・平成 29 年 11 月 10 日 裁定終了

＜事案の概要＞

入院・手術の原因となった疾病が責任開始期前の発病であるとして支払いを拒否され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＞

契約前に検査を受けた病院から子宮筋腫であることを伝えられておらず、告知できなかったため、平成 27 年 6 月に契約した医療保険に基づき、入院給付金および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) 申立人は、契約の 2～3 年前に受診した 2 回の子宮頸がん検診の際に実施したエコー検査にて子宮筋腫が判明しており、本入院・手術は責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的とするものではない。
- (2) 給付金の不支払いは告知がなかったことを理由とするものではない。

＜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、契約時の事情を確認するた

め、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が子宮筋腫であることを病院から告げられていなかったとは認められず、本入院・手術は責任開始期後に発病した疾病の治療のためであるとは認められず、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 29-24] 障害給付金支払請求

・平成 29 年 10 月 10 日 裁定終了

<事案の概要>

約款に定める身体障害の状態には該当しないとして給付金の支払いを拒否されたことを不服として、障害給付金の支払いを求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 8 年 7 月に契約し平成 22 年に解約した終身保険について、交通事故に遭い、本契約を解約するまでの間に、左手の廃用、嚥下障害、言語の障害等が生じ、約款に定める身体障害の状態に該当したので障害給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

申立人が、交通事故を直接の原因として事故の日から 180 日以内に傷害特約所定の身体障害の状態に該当したと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。

<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、身体障害の状態等を把握するため、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、申立人の身体障害が、事故の日からその日を含めて 180 日以内の特約の保険期間中に、所定の身体障害に該当したと認めることはできないこと、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 29-26] がん手術給付金支払請求

・平成 29 年 11 月 13 日 裁定終了

<事案の概要>

膀胱がんおよびその再発にかかる手術を受けたことを理由に、手術給付金を請求したところ、いずれの手術も給付倍率 10 倍による手術給付金が支払われたが、初回の手術については給付倍率 40 倍で、再発の手術については給付倍率 20 倍での手術給付金の支払いを求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

膀胱がんおよびその再発にかかる経尿道的膀胱悪性腫瘍手術に対する手術給付金について、

平成 13 年 4 月に契約したがん保険に基づき、以下の理由により、給付倍率 10 倍ではなく、それぞれ給付倍率 40 倍および 20 倍で支払ってほしい。

- (1) 保険会社は、各手術が約款に定める「ファイバースコープによる悪性新生物手術」（給付倍率 10 倍）に該当するとするが、同手術種類には、「根治」の文字がないため、初回の手術は「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）に、再発の手術も根治手術のため「その他の悪性新生物手術」（給付倍率 20 倍）に該当する。
- (2) 保険会社との間で締結した別契約に付加された疾病入院特約では、初回の手術は 40 倍、再発の手術は 20 倍の給付倍率で手術給付金が支払われている。
- (3) 他保険会社のがん保険では、初回の手術は 40 倍、再発の手術は 20 倍の給付倍率で手術給付金が支払われている。

<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) 初回の手術と再発の手術は、約款に定める「ファイバースコープによる悪性新生物手術」に該当する。
- (2) 別契約に付加された疾病入院特約および他保険会社のがん保険の約款は本契約の約款と異なるため、同様の給付倍率で手術給付金を支払う根拠にはならない。

<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、申立人の主張等を把握するため、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、各手術は約款に定める「ファイバースコープによる悪性新生物手術」に該当することから、給付倍率 40 倍および 20 倍で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 29-37] 入院給付金支払請求

・平成 29 年 12 月 14 日 裁定終了

<事案の概要>

糖尿病で入院したため、入院給付金を請求したが、約款に定める「入院」に該当しないとして支払いを拒否されたことを不服として、入院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>

平成 18 年 1 月に契約した生活習慣病保険について、「変形性腰椎症等で約 2 か月間入院し、その間に糖尿病治療も受けたので、生活習慣病入院給付金および疾病入院給付金を請求したところ、全期間、約款上の「入院」にあたらないうとして不支払いとなった。

本入院に関する診断書は保険会社に提出しており、他の保険会社からは入院給付金が支払われているので、生活習慣病入院給付金および疾病入院給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

いずれの疾病も自宅等での治療が困難とはいえず、約款上の「入院」にあてはまらないので、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、入院中の状況を把握するため、申立人に事情聴取を実施した。また、独自に第三者の専門医の意見を取得し、審理の参考とした。

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ないこと、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 29-43】障害給付金支払等請求

・平成 29 年 11 月 16 日 裁定終了

＜事案の概要＞

交通事故により高次脳機能障害等となり障害給付金を請求したところ、不支払いとなったことおよびその後の保険会社の対応を不服として、障害給付金および慰謝料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 5 年 1 月に契約した終身保険について、交通事故に遭い、これが原因で、複視、高次脳機能障害等となった（以下、「各障害状態」という。）と診断されたので、傷害特約にもとづく給付金を請求したところ、傷害特約上の障害状態に該当しないとして、障害給付金は不支払いとなったが、支払ってほしい。

さらに、給付金請求時、保険会社が保険証券を速やかに返却せず、職員による不適切な対応もあり精神的苦痛を被ったので、慰謝料を支払ってほしい。

＜保険会社の主張＞

各障害状態は、いずれも傷害特約上、障害給付金の支払対象外であるので、障害給付金を支払うことはできない。

保険証券の返還の遅れがあったことは認めるが、それ以外の対応には問題がなく、また保険証券を郵送や訪問により返還しようとしても申立人が受領を拒否した事実があり、慰謝料の請求には応じられない。

＜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を行った。なお、申立人への事情聴取については、申立人が書面による審理を希望したので実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、傷害特約にもとづく障害給付金の支払い、および保険会社が慰謝料を支払うべきとするまでの事情は認められないこと、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 29-85〕入院給付金支払請求

・平成 29 年 11 月 30 日 裁定終了

<事案の概要>

早期大腸癌による入院について、約款に定める「がん」に該当しないとして入院給付金の支払いを拒否され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>

昭和 57 年 2 月に契約したがん保険について、以下の理由等により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 約款には、入院給付金の支払理由として、「がん」の治療を目的として入院していることと記載されており、上皮内新生物は対象外との記載はない。
- (2) 病院の診断書にも悪性の大腸がん記載されている。

<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) 約款において、「がん」とは、世界保健機関（WHO）修正国際疾病、傷害および死因統計分類の基本分類において悪性新生物に分類されている疾病をいうと規定している。
- (2) 診断書記載の早期大腸癌、病理組織診断名：adenocarcinoma、組織学的壁深達度：粘膜内癌は、約款に定める「悪性新生物」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、独自に、医療記録にもとづいて第三者の専門医の意見を取得し、審理の参考とした。なお、申立人が事情聴取を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、約款上、がんの定義は WHO の基準で取り扱うと明記されており、WHO 基準では、粘膜下層にまで浸潤した腫瘍を「悪性新生物＝がん」と定義していることから、本疾病は入院給付金の支払対象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 29-87〕成人病入院給付金支払請求

・平成 29 年 12 月 11 日 裁定終了

<事案の概要>

がんの術後治療のための入院時、高血圧症の治療をあわせて受けたことを理由に、特約に基づく入院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>

がんの術後治療のための入院時にあわせて受けた高血圧症の治療に対して、平成 14 年 1 月に契約した利率変動型積立保険に付加された成人病入院特約および成人病短期入院特約（以下、本成人病特約）にもとづき、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 診断書に「高血圧症」が明記されているので、本成人病特約の支払対象になる。
- (2) 高血圧症単独の入院の必要性が認められなくても、以下の理由により、本成人病特約の支払対象になる。
- ・ 契約時、合併症である高血圧症について、単独での入院の必要がない場合は、給付金が支払われないとの説明を受けていない。
 - ・ 近年の医学では、高血圧症単独での入院はあり得ない。
 - ・ 以前にアルコール依存症等で入院した際、高血圧症の治療もあわせて受けたが、その時は、本成人病特約から給付金の支払いを受けている。

＜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) 診断書において、合併症である高血圧症単独での入院必要性については「無」とされているので、本入院は本成人病特約の給付金支払理由としての「入院」に該当しない。
- (2) 申立人は、約款および特約条項を了承した上で申込みをしている。
- (3) 申立人自身が、高血圧症単独で入院した経歴がある。
- (4) 過去の入院で本成人病特約から給付金を支払ったのは、診断書において、合併症である高血圧症単独での入院必要性が「有」とされていたためである。

＜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、申立人の主張等を把握するため、申立人と契約の勧誘を受けた申立人の母親に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、高血圧症単独での入院の必要性は認められず、その他の申立人の主張は本入院給付金を支払う理由にはなり得ず、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 29-102〕 契約解除取消請求

・ 平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約時の募集人による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と入院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 28 年 1 月に心疾患で入院し手術を受けたので、平成 27 年 5 月に契約した医療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た。しかし、以下の理由により、契約の解除を取り消して、入院給付金等を支払ってほしい。

- (1) 申込みの際に、募集人に対して、最初に「血圧などいくつか薬を飲んでいるけど入れる。」と聞いてみたが、募集人は即座に「薬は全く問題ないです。」と回答した。
- (2) 募集人に言われるがままにパソコンの画面に○を付けた。
- (3) 自分は告知について理解していない。

＜保険会社の主張＞

以下の理由により、申立人の請求には応じることはできない。

- (1) 医師の回答書より、申立人は、以前から高血圧や脂質異常症により治療中で、平成 25 年から 27 年の間に検査を受けたこと等が認められ、告知義務違反は明らかである。
- (2) 募集人による告知妨害の事実はない。

＜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、告知の際に不適切な対応がなかったか等、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、申立人と募集人の間において申立人が主張するようなやり取りがあったとは認められず、本入院等が申立人の告知しなかった事実とは関係がないとはいえないため入院給付金等の支払いも認められず、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 29-108】手術給付金支払請求

・平成 29 年 11 月 30 日 裁定終了

＜事案の概要＞

募集人の説明より手術給付金額が少額であったこと等を不服として、募集人の説明どおりの手術給付金の支払いを求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 9 年 2 月に契約した終身保険について、腹腔鏡下の悪性腫瘍手術（手術①）、腹腔鏡下胆のう摘出術（手術②）を受けたので、手術保障特約にもとづく手術給付金を請求したところ 20 万円が支払われた。以下の理由から、手術給付金 100 万円との差額 80 万円を支払ってほしい。

- (1) 設計書の記載や、契約時の募集人の口頭説明では、手術給付金は 100 万円が支払われると
のことであり、給付金額が 5～20 万円であるとは聞いていない。特約更新試算書やパンフ
レットにも、手術給付金は 100 万円であると記載されている。
- (2) 手術後、保険会社の営業所に電話で給付金について問い合わせた際、応対した職員から給
付金 100 万円が支払われると説明された。

＜保険会社の主張＞

以下のとおり、約款規定上、手術①および②による手術給付金は 20 万円であり、職員による誤った説明もなかったため、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 手術保障特約の規定上、手術①は基準額の 2 割、手術②は基準額の 1 割の給付金額である
が、約款規定ではどちらか多い方のみとされているので、手術給付金は 20 万円である。
- (2) 契約時、募集人は、設計書を用いて、給付金は 100 万円を基準として 5～20 万円の範囲内
で支払われると説明した。
- (3) 手術後に申立人から給付金について問い合わせがあった際、応対した職員が給付金につい
て誤った説明をした事実はない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、契約時以降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、申立人の主張する金額で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 29-140】 障害給付金支払請求

・平成 29 年 12 月 12 日 裁定終了

＜事案の概要＞

肩関節の後遺障害について、約款に定める支払事由に該当しないとして支払いを拒否されたことを不服として、障害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＞

平成 18 年 6 月に傷害特約を付加して契約した終身保険について、以下等の理由により、肩関節の後遺障害に対する障害給付金を支払ってほしい。

- (1)手術を受けていないが、受けても良くならない又は悪くなる可能性もあり、手術およびリハビリのための長期入院などのリスクも併せて考慮し、受けないという選択も合理性がある。手術を受けなかったからといって障害給付金の支払対象外となるのは不当である。
- (2)「回復の見込みがない場合」とは、約款の解釈としては、症状固定とほぼ同義と解すべきである。そして、賠償科学の観点からは、症状固定の判断は、医学的な事実を前提としつつも、それだけで決定されるものではなく、被害者の置かれた様々な個別事情や社会環境を総合考慮して決すべきものと解されている。手術を選択しなかった場合でも、受傷者の置かれた様々な個別事情や社会環境に照らし、その選択がやむを得ないものといえる場合には、症状固定に至っているものと考えべきである。

＜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)申立人の肩関節の障害について、医師は回復の可能性があるとは回答している。したがって、約款上、障害給付金の支払要件を満たさない。
- (2)障害給付金の支払要件該当性の判断は、被保険者の主観的事情や裁量によって影響を受けない。

＜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き、審理を行った。なお、申立人が事情聴取を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、申立人の身体障害の状態が約款に定める障害給付金の支払要件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 29-7] 入院給付金支払請求

・平成 29 年 10 月 12 日 裁定打切り

<事案の概要>

自らが疾病入院給付金を受け取っていないことを理由に、疾病入院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>

昭和 56 年に病気で入院した際の疾病入院給付金について、保険会社の記録では支払われているとのことだが、自身は受け取っていないため、昭和 51 年 11 月に契約した家族収入保険に基づき、疾病入院給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

記録上、疾病入院給付金は支払われており、保険証券の裏書事項欄にもその事実が記載されていることから、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、入院給付金請求権に対する申立人の認識等を把握するため、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、以下のとおり、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 疾病入院給付金が申立人に支払われていなかったと認定するには、誰がどのように手続を行ったのか検討する必要がある。本記録上、親族が手続を行った可能性があるが、事実関係を確認するには、親族の事情聴取が不可欠といえるところ、当審査会には、第三者を呼び出し、聴取を実施する手続は備わっていない。
- (2) また、給付金請求書類の筆跡や記載内容の検討も欠かせないが、保管期間の経過により、保険会社ではすでに廃棄されており、検討できない。
- (3) 以上からすると、本件の適正な解決のためには、厳格な証拠調手続により親族の証言が得られる裁判手続によるのが相当といえる。

[事案 29-136] 入院給付金支払請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定打切り

<事案の概要>

申立人の入院給付金日額は著しく過大ではないとして、重大事由による契約の解除の取消しと、うつ病を原因とした入院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>

平成 22 年 2 月に申立人が代表者である法人を契約者、申立人を被保険者として契約した医療保険について、同法人の売上高等に照らせば入院給付金日額の合計額が著しく過大であるとはいえないため、重大事由による契約の解除を取り消し、本契約にもとづき、うつ病による入

院について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) 本入院開始日時点での、被保険者の入院給付金等の日額は合計 8 万円超に達しており、月額保険料が合計 9 万円超に達していたこと、契約者である法人の営業実態が不明で、被保険者にはさしたる収入がなかったと考えられること等から、「他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる保険金額等の合計額が著しく過大であって、保険制度の目的に反する状態がもたらされるおそれがある場合」に該当するので、重大事由による契約解除は妥当である。
- (2) 本入院は、重大事由の発生時以降に生じたものであるため、給付金の支払いはできない。

＜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。なお、申立人が書面での審理を希望したので、事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下のとおり、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 保険会社が重大事由に該当すると判断し、契約を解除したことには、一応の理由があると考えられる。
- (2) 保険会社が主張する「保険制度の目的に反する状態がもたらされるおそれがある場合」とは、保険法第 57 条、第 86 条の趣旨も考慮すると、保険金額の著しい累積という客観的事由のみによって認められるものではなく、モラル・リスクに対処するため、保険契約者等に重大な信頼関係破壊行為があったことを必要とすると解される。これは、保険の加入の経緯、当時の契約者の生活状況（収入、支出等）、財産状態（資産、負債等）、被保険者（申立人）の病状等も含めて総合的に判断する必要があるが、このような事実を認定するためには、厳密な証拠調手続を経る必要があり、当審査会は左記手続を有していないので、本件について適正な判断を行うためには、裁判所における訴訟による解決が適当である。

《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》

〔事案 29-74〕リビング・ニーズ特約保険金支払請求

・平成 29 年 12 月 26 日 裁定不調

＜事案の概要＞

余命 6 か月以内と宣告された時点で、募集人からリビング・ニーズ特約保険金の案内がなかったことを不服として、同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＞

平成 6 年 8 月にリビング・ニーズ特約を付加して契約した定期保険特約付終身保険について、リビング・ニーズ特約保険金を請求したところ、約款非該当として支払われなかった。しかし、以下の理由により、同保険金を支払ってほしい。

- (1)数年前の入院給付金等請求時に、余命 6 か月以内と宣告されたことを募集人に伝えたが、募集人から案内がなく、リビング・ニーズ特約が付加されていることを知らなかったので請求できなかった。
- (2)募集人は、何度も同特約保険金を案内する機会があったのに、案内しなかった。

<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)リビング・ニーズ特約保険金の支払理由である「余命 6 か月以内と判断されるとき」とは、請求時に存在する必要がある。
- (2)契約時および契約後に、同特約についての説明やお知らせが繰り返し行われている。
- (3)募集人は、余命 6 か月以内と宣告されたことを聞いていない。当時、申立人から「治療するために頑張りたい」との話があり、同特約保険金の案内をする状況ではなかった。

<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なかったかどうかなど入院給付金等請求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、リビング・ニーズ特約保険金の支払いは認められないが、申立人の近い将来の死亡の可能性を意識し、一定の説明を行うなどしていた募集人の対応が適切であったとはいえないことから、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、裁定不調として手続を終了した。

[事案 29-79] 死亡保険金支払請求

・平成 29 年 11 月 10 日 裁定終了

<事案の概要>

募集人が第 1 回保険料の徴収を怠ったことにより、責任開始期が遅れ、告知義務違反により契約が解除され、保険金が支払われなくなるという損害を被ったとして、死亡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>

平成 25 年 12 月、被保険者を妻とする定期保険（契約①）の申込みをしたところ、責任開始日が第 1 回保険料の口座振替日である平成 26 年 2 月下旬になるということだったため、同年 1 月、契約①の申込みを撤回し、同日、同様の内容の定期保険（契約②）の申込みをし、第 1 回保険料を支払い、契約②は同年 2 月 1 日に成立した。

その後、被保険者が死亡し、保険金請求をしたところ、保険会社から、告知義務違反に基づき契約②は解除され、死亡保険金が支払われなかった。

募集人が契約①の第 1 回保険料の徴収を怠ったことによって、その責任開始日が遅れ、申込みをやり直すことになり、保険金が支払われなくなるという損害を被ったので、死亡保険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) 契約①の申込時、募集人が申立人に対して、当日に第1回保険料を支払うことで責任開始期を当日とできる旨案内したものの、申立人から保険料の用意が難しいという説明があったことから、第1回保険料から口座振替とすることとなり、責任開始期が平成26年2月下旬になった。
- (2) 募集人は申立人に対し、第1回保険料を口座振替とすることで、責任開始期が平成26年2月下旬となることも説明しており、申立人はこの点も了承の上、口座振替を選んだ。

＜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、被保険者には告知義務違反をした事実が認められる一方、募集人の説明義務違反等は認められず、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 29-83】死亡保険金支払請求

・平成29年11月30日 裁定終了

＜事案の概要＞

被保険者が自殺により死亡したため死亡保険金が支払われなかったが、当該自殺は支払免責事由に該当しないことを理由に、死亡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＞

保険会社は、被保険者が本契約の責任開始日から3年以内の自殺により死亡したため、免責事由（支払事由に該当しても保険金が支払われない場合）に該当すると主張するが、被保険者は、精神病などにより、自由な意思決定ができない状態（心神喪失状態）で自殺したので、免責事由には該当しない。よって、平成28年3月に契約した変額保険にもとづき、死亡保険金を支払ってほしい。

＜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) 医療機関におけるカウンセリング等の治療の事実は確認できず、被保険者が自殺時に心神喪失状態にあったとは認められない。
- (2) 自殺当日またはその直前に、被保険者が心神喪失状態にあったと推測されるような異常行動は見られない。他方で、被保険者は、以前も同様の自殺未遂を図っている。

＜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ほか、自殺時の状況を把握するため、申立人の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、被保険者が自殺時に心神喪失状態に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 28-354] 死亡保険金支払請求

・平成 29 年 11 月 10 日 裁定打ち切り

<事案の概要>

責任開始期から 3 年以内の自殺は支払免責事由に該当するとして死亡保険金の支払いを拒否されたが、被保険者は心神喪失または精神障害があったことを理由に、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>

平成 25 年 5 月に契約した収入保障保険について、以下等の理由により、被保険者は心神喪失または精神障害があったため、死亡保険金（収入保障年金）を支払ってほしい。

- (1) 被保険者の遺書の内容や亡くなるまでの言動が、普段の当人の性格や思考からは考えられない様子であった。
- (2) 被保険者は、数年前から自己コントロールがうまくできず、精神科に通院し薬を服用していた。

<保険会社の主張>

自殺に至る経緯、自殺の状況等の観点から、予め被保険者本人が計画的に自殺を企図したものと考えられ、被保険者が心神喪失状態であったとは認められない。

<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、裁定申立に至る事情を確認するため、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、以下の理由により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 被保険者は、気分障害の疑い等の診断名で、精神科で通院治療を継続しており、自殺した際に精神障害があった可能性は否定できない。
- (2) 一方、自殺行為のときに精神障害によって自由な意思決定能力が欠けていたか、あるいは著しく減弱していたかどうかを判断するには、被保険者の精神障害の程度、本来の性格、自殺に至る言動や精神状態、自殺行為の態様、他の動機の有無等を総合的に勘案しなければならないが、そのためには、診療記録を取り寄せ、担当医師や被保険者の周囲の人物からの事情聴取、専門医師の鑑定等が必要となるところ、当審査会においては、第三者の事情聴取や鑑定手続等を行うことはできない。
- (3) したがって、本件の適正な解決のためには、上記のような厳格な証拠調手続を備えている裁判手続によることが適当である。

《 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） 》

〔事案 29-78〕 年金支払請求

・平成 29 年 12 月 11 日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約者兼年金受取人であった申立人配偶者が作成した公正証書遺言があることを理由に、個人年金保険の年金全額の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

昭和 63 年 5 月に配偶者が契約した個人年金保険について、以下の理由により、年金全額を支払ってほしい。また、年金全額の支払いが受けられない場合には、そのことを説明しなかったことに対する損害賠償として年金全額と受取額との差額を支払ってほしい。

- (1) 個人年金保険の年金支払開始後に年金受取人が死亡した場合、将来の年金支払請求権が相続財産から除かれるとする法律や判例はないため、年金支払請求権は被相続人の相続財産に属する。そして、配偶者の公正証書遺言により、同人の全財産は自分が相続した。
- (2) 仮に将来の年金支払請求権が相続財産に属さず、年金全額を支払えないのであれば、保険会社には、そのような事態になることについての説明義務があるが、説明を受けていない。また、保険会社は、後継年金受取人指定特約の取扱いを開始した際にも、配偶者に対し案内をしなかった。

＜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) 約款では、年金受取人死亡後の年金受取人は、年金受取人死亡時の法定相続人に変更されるので、年金支払請求権は法定相続人の固有財産になり、各法定相続人の受取割合は、民法 427 条により平等の割合になる。
- (2) 本契約において、年金受取人が死亡した場合に初めて適用される約款の内容は、契約を締結するか否かの判断に影響を及ぼす重要な事項とはいえないため、説明義務はない。また、契約後に新たに取扱いを開始した後継年金受取人指定特約を全ての契約者に一律に案内する義務もない。

＜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を行った。なお、申立人が事情聴取を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、年金全額および損害賠償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 29-82〕 配当金支払請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明した払込保険料累計額以上の満期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>

昭和 62 年 3 月に契約した定期保険特約付養老保険について、以下の理由により、払込保険料累計額以上の満期保険金を支払ってほしい。

- (1) 募集人から、ご契約のしおりの払込保険料と解約返戻金についてのグラフを示され、途中でやめなければ払った金額の総額より高い金額が受け取れるとの説明を受けた。
- (2) 募集人の上司から、設計書を用い、満期時には積立配当金と満期保険金の合計額が確実に受け取れるとの説明があった。
- (3) 設計書には、積立配当金が増減するとの記載はあるが、「途中引き出しがない場合の金額」と書いてあるので、途中で引き出さなければ、確実に記載通りの配当金を受領できると思った。募集人からは、配当金は、印刷したものだから間違いない、さらに配当金がプラスで増えるかもしれないと言われた。
- (4) 契約後にも、募集人から、満期時には設計書に記載された以上の金額が支払われるというような話があった。

<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) ご契約のしおりには、満期時に払込済保険料総額よりも多い金額が必ず受領できるとは書いていないし、設計書にも、積立配当金については変動があるという記載があり、設計書記載の金額が確実に支払われるという記載はない。
- (2) 募集人も、設計書記載の配当金は約束されたものではないという説明をしている。
- (3) 募集人の上司からも、満期時に設計書記載の金額が確実に受け取れ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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど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、申立人の請求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。

《 保全関係遡及手続請求 》

[事案 28-275] 契約解除無効等請求

・平成 29 年 10 月 15 日 和解成立

＜事案の概要＞

告知に際し、保険会社の対応に不備等があったことを理由に、告知義務違反による解除の無効ならびに死亡保険金および損害賠償金の支払いを求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 27 年 3 月に契約した引受基準緩和型終身保険について、平成 28 年 2 月に契約者兼被保険者（以下、「契約者」という。）が死亡したことから、死亡保険金を請求したところ、がん診断の不告知による告知義務違反を理由に契約が解除され、保険金も支払われなかった。しかし、以下の理由により、契約の解除を撤回し、保険金を支払ってほしい。

- (1) 契約者は目が不自由であったところ、募集人は、告知書の告知事項を口頭で説明せず、告知書のチェックを契約者以外の者が行った。
- (2) 募集人は、契約者が過去にがん罹患したことを承知しており、契約時には、契約者から抗がん剤を使用中であることを伝えられ、告知の必要性について上司に問い合わせをしているにもかかわらず、募集人および上司は契約者のがんの再発を疑わなかった。

＜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、告知事項に沿って概要を読み上げた上で、契約者に告知書を記載いただいた。
- (2) 募集人は、抗がん剤治療は、がんの予防のためであると思ったので、がんの再発は想像できなかった。契約者および申立人（保険金受取人、告知時に同席）からは再発に関して相談はなかった。
- (3) 募集人には告知受領権がないため、募集人の悪意・過失は、原則として当社の過失の判断に影響しない。
- (4) 申立人は、契約者のがんの再発を知っており、契約手続きの際も同席していたのであるから、保険会社の過失を主張することは、信義則上許されない。

＜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、契約時の状況を把握するため、申立人および契約時に同席していた申立人の兄、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、告知書のチェックを契約者以外の者が行ったとは認められず、契約時に保険会社側が告知義務違反による解除の原因を知っていた、または過失により知らなかったとは認められないが、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 契約時、募集人は、申立人から抗がん剤治療が告知の対象か質問され、上司に確認している。この場合、がんの再発予防ではなく、再発の可能性も十分考えられるので、保険会社は、契約者に対してがんの再発有無を確認することが望ましかった。

(2)募集人は、契約者の目の障害について認識していたが、告知対象である「がん」の罹患に関する注意書きを読み上げなかった。必ずしも募集人に口頭で注意書きを読み上げる義務はないが、読み上げていれば、がんの再発を告知する必要性を契約者が明確に認識できたと言える。

[事案 28-312] 契約者貸付無効請求

・平成 29 年 12 月 25 日 和解成立

<事案の概要>

契約者貸付金について、保険金額の減額による返済勧奨がなかったことを理由に、貸付金残高の返済について照会した時点に遡っての減額手続による貸付金全額返済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、契約者貸付を受け、その貸付金残高が 200 万円になった時期に、配偶者を介して返済に関し問い合わせたところ、担当者は返さなくてよい旨述べたのみで、減額手続による清算方法を説明しなかったことから、貸付金残高が 200 万円の時点に遡っての減額手続により貸付金全額返済としてほしい。

<保険会社の主張>

担当者は、保険金または解約返戻金と相殺することにより清算が行われる旨の説明をしており、単に返さなくてよい旨の説明はしていない。また、当社には、貸付金清算のための減額勧奨を行う義務はないことから、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、契約者貸付の経過等を把握するため、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、担当者に貸付金の清算方法として減額手続があることを説明する義務があるとは認められないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、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)本貸付は、申立人の配偶者が作成した契約者貸付請求書を用いて、担当者が申立人の配偶者と面接したうえで行われたが、担当者は、申立人と面接しておらず、その後も申立人の配偶者とのみ接点を持っていた。

(2)担当者が申立人と面接する等接点を持っていれば、申立人は早い時期に貸付金額を把握し、返済方法についても直接担当者から確認することで、本件紛争は回避された可能性があった。

〔事案 29-65〕 契約内容変更無効請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定終了

<事案の概要>

払済保険にすることにより解約返戻金の額が大きく変わることの説明がなかったことを理由に、払済保険への変更を取り消し、変更前の契約へ戻すよう求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 16 年 1 月に契約した低解約返戻金型終身保険について、平成 28 年 12 月に払済保険に変更するにあたり、募集人からは解約返戻金の額が大幅に減額になること等が説明されなかったため、払済保険への変更を取り消し、変更前の契約へ戻して欲しい。

<保険会社の主張>

募集人は払済保険に変更した場合のデメリットや解約返戻金の推移を具体的に説明しており、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、払済変更請求時の状況を確認するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、払済保険への変更の取消しは認められず、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 29-71〕 据置保険金引出無効請求

・平成 29 年 12 月 12 日 裁定終了

<事案の概要>

無断で据置保険金が引き出されていたとして、本来あるべき据置残高と利息の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 62 年 1 月に契約した養老保険の満期保険金の一部を平成 9 年 1 月に据置金としたが、以下の理由により、未受領の据置金と利息を支払ってほしい。

- (1) 平成 9 年 7 月に窓口で据置金の一部引出手続をし、銀行口座に振り込まれたが、平成 10 年から平成 12 年に窓口または生保カードで引き出された残りの据置金は受領していない。
- (2) 生保カードの作成を申し込んでおらず、同カードは無断で作成されたものである。

<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) 生保カードは、本契約の届出印により申込みがなされており、第三者による無断申込みではない。
- (2) 据置金の引出しに際し、窓口では本人確認が行われており、カードでの引出しにはカード作成時に設定した暗証番号入力が必要であるので、引出しを行ったのは申立人である。

(3)仮に申立人に無断でカードを使用して引出しが行なわれたとしても、真正なカードと正しい暗証番号による引出しであるので、カード規定により当社は免責される。または、据置期間満了日から3年を経過しており、保険金据置支払取扱細目に基づき時効である。

<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、据置金引出しに関する経緯等を把握するため、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、据置金の各引出しを行ったのは申立人であることが認められ、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 29-118] 遡及解約請求

・平成29年11月30日 裁定終了

<事案の概要>

更生計画の認可に伴う契約条件変更通知が届いていなかったとして、同通知が届いていたはずの時点に遡っての解約およびその後の保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

昭和61年7月に契約した医療保険付終身保険について、契約時の引受保険会社の経営破綻を受けた更生計画の認可に伴う契約条件変更通知が届いていたならば、変更内容からすると間違いなく解約していたので、本来変更通知が届いていたはずの時点から保険料払込期間満了時までに支払った保険料から、その後受領した配当金を差し引いた金額の返還を求める。

<保険会社の主張>

契約条件変更通知が作成され、戻り郵便となっていないことが管理資料から確認できること、新聞各紙に更生手続に関する広告を掲載して広く契約者に通知を行っていること等から、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、申立人および申立人の妻の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社が契約条件変更通知を送付せず、同通知が申立人に到達しなか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 29-142] 年金開始日変更請求

・平成 29 年 12 月 27 日 裁定終了

<事案の概要>

拋出型企業年金保険について、年金受給権繰延申請をした後、再度、繰延申請をしたところ、繰延延長はできない旨回答されたため、加入時の説明が不十分であったことなどを理由に、年金受給権繰延期間の再延長を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

企業年金保険（加入後、拋出型企業年金保険に変更）について、加入時に、年金受給権の繰り延べを一度行った後の再延長は認められないとの説明は受けていないこと等から、年金受給権繰延期間の再延長を認めてほしい。

<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) 本契約の内容に、年金受給権の繰延の再延長を認めることは含まれていない。
- (2) 年金受給権の繰延期間延長の変更等ができないことに説明義務はなく、申立人に対する情報提供も十分になされている。

<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、加入時の状況を把握するため、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、本契約においては、年金受給権の繰り延べを一度行った後の再延長は認められず、保険会社に説明義務違反があるとも認められず、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 29-146] 遡及解約請求

・平成 29 年 12 月 12 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社から送付された契約内容通知文書に記載された解約時支払金額の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 61 年 7 月に契約し、満期を迎えた定期保険について、以下を理由に、保険会社から送付された契約内容通知文書に記載された解約時支払金額を支払ってほしい。

- (1) 保険会社から送付された契約内容通知文書の記載事項は、専門知識を持たない一般の契約者に対する説明不足のものとなっており、「到来する保険期間満了と更新による継続の案内」と「②文書作成時点の解約時支払金額」が明確に区分して記載されておらず、記載されている解約時支払金額は保険期間満期解約金の支払金額と解釈できる。
- (2) 契約内容通知文書の記載内容について説明がなく、仮に説明がされていたら、その時点で保険を解約していた。なお、上記のとおり解釈が明確であり、疑問を生じないので、自分

から保険会社に照会する必要はない。

- (3) 保険証券は、解約年度ごとの解約返戻金の金額が記載されており、掛け捨て保険とは考えられない。

＜保険会社の主張＞

以下を理由に、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 年に一度送付している契約内容通知文書では、申立人が同文書作成時に加入している保険について掲載しているが、記載されている解約時支払金額が満期時に支払われる金額とは解釈できない。
- (2) 照会があった場合には説明をするが、照会をしなかった申立人に対しては、更なる説明は不要であり、保険会社は、契約内容通知文書における以上の説明義務を負わない。
- (3) 本契約は、満期保険金のない掛け捨ての保険であり、契約時の設計書および「ご契約のしおり 一定款・約款」にも明記されている。

＜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を行った。なお、申立人は事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社は契約内容通知文書記載の解約時支払金額を支払うべきとは認められず、保険会社の説明義務違反も認められず、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 28-337】 契約者貸付利息免除請求

・平成 29 年 12 月 22 日 裁定打切り

＜事案の概要＞

契約者貸付について、募集人から返さなくてもよいなどの偽りの説明を受けたことや金利に関する説明がなかったこと等を理由に、金利の支払免除を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 2 年 4 月に契約した終身保険について、平成 4 年 5 月に契約者貸付を受けたが、以下等の理由により、貸付利息を免除してほしい。

- (1) 本貸付は配偶者が無断で行ったものであり、募集人が、約款に違反して、自分に貸付契約書の署名・捺印をさせなかった。
- (2) 募集人が、貸付金を返さなくてよいと虚偽の説明をした。
- (3) 募集人が、本貸付後、貸付金のことや、その金利が複利であることを自分に知らせなかった。

＜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) 貸付申込書の捺印は届出印であり、保険証券の提示を受けている。また、貸付金は申立人名義の口座に振り込まれている。

(2) 募集人が、貸付金を返さなくてよいと説明したことはない。

(3) 本貸付後、書面により本貸付について案内していた。

＜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、本貸付申込時の事情を確認するため、申立人および申立人配偶者に対して事情聴取を行った。

なお、募集人については、退職済であること、大病を患っているため外出が難しいこと等から、事情聴取を実施することはできなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、いずれの点でも対立する当事者の各主張について判断するには、募集人等の証人尋問を経て、慎重に事実関係を確認すべきであるが、当審査会はこのような手続を持たないため、本件は裁判所における訴訟手続によることが適当と判断し、裁定手続を打ち切ることとした。

《 収納関係遡及手続請求 》

【事案 28-342】 特約保険料支払義務不存在確認等請求

・平成 29 年 12 月 26 日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人から誤説明があったことを理由に、特約保険料の支払義務がない旨の確認等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 6 年 4 月に契約した終身保険について、以下の理由により、80 歳以降の特約保険料の支払義務は発生しないことを確認したい。または、本契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人は、「払込期間満了時までに発生している剰余金を会社に納める手続きをするので、特約は終身扱いになる」と説明し、その根拠となる募集人の自筆の説明文のある設計書を交付した。したがって、募集人の説明内容が本契約の内容となっている。
- (2) 仮に前(1)項が認められないとしても、特約の保険期間は終身であり、80 歳以降の特約保険料の支払義務はないものと誤信して契約したので、本契約は錯誤により無効なものであり、既払込保険料の返還を求める。
- (3) 上記の事実の根拠となる募集人が作成した設計書等を保険会社に預けたが、保険会社がこれを紛失した。

＜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) 募集人が、申立人の主張するような説明をした事実はない。仮にそのような説明をしたとしても、募集人には契約を変更する権限はない。
- (2) 募集人は、当時、設計書に手書きで説明をするということは一般的にしておらず、設計書

等を預かった当社職員が、何かが書き加えられた書類を目にしたという事実も確認できない。

(3) 申立人に仮に錯誤があったとしても、設計書を読めば契約内容は明らかである。

＜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、申立人の主張する内容の契約の成立、申立人が誤信して契約したことおよび募集人の誤説明等は認められないが、配当金等の変動に関し十分な説明がなされずに申立人の誤解が助長された可能性があり、また本件紛争の根幹をなす重要な証拠である設計書を保険会社が紛失してしまったことが紛争の拡大を招いたことから、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。

【事案 29-109】特約失効返戻金支払請求

・平成 29 年 12 月 28 日 裁定不調

＜事案の概要＞

主契約の保険料払込満了時に以後の保険料の払込みがなく失効した特約について、解約返戻金（失効返戻金）を受領していないとして、そ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 5 年に契約した終身保険に付加された特約（傷害特約、災害入院特約、疾病入院特約、成人病入院特約）が、平成 15 年の主契約保険料払込満了時に失効したが、保険会社が郵送したという返戻金の支払いに関する郵便振替払出証書を受け取っておらず、特約部分の失効返戻金を受領していない。

仮に上記証書が郵送されていたとしても、そのことは自分が返戻金を受領した根拠にはならないのであるから、未受領の返戻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) 郵便振替払出証書は簡易書留にて郵送しており、未着返送された記録はない。
- (2) 申立人に郵送した郵便振替払出証書が換金されなかった記録がないことから、申立人において正常に換金されている。

＜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、当事者間のやり取りの内容、失効返戻金の支払いの状況等を把握するため、申立人および保険会社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、郵便振替払出証書は申立人に郵送されて換金され、失効返戻金が申立人に支払われたものと認められるものの、申立人から問い合わせがあった際に保険会社担当者が郵便物の送付先について誤った説明をしたことで紛争の拡大を生じさせた事情および紛争の早期解決の観点から、本件は和解による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。

〔事案 29-15〕 保険料返還請求

・平成 29 年 12 月 19 日 裁定終了

<事案の概要>

解約した保険料年払いの保険契約について、未経過保険料の返還を求めて申立てのあったものの。

<申立人の主張>

平成 17 年 11 月に契約した保険料年払いの医療保険について、以下の理由により解約後の未経過分の保険料を返還してほしい。

- (1)解約請求の案内文書に、平成 22 年以前の契約は未経過保険料が返還されないことについて何も書かれていない。
- (2)上記書面には「解約月の保険料は返金しません」とあるので、解約月の分のみが返金されないものと理解した。
- (3)契約時の約款を見ながら解約の手続きをするようなことはほぼないと思う。

<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)本契約については、保険法施行前の契約であり、約款において未経過保険料を払い戻す旨の規定がない。
- (2)解約請求の案内文書等は、個別の契約内容について説明しているものではない。
- (3)「解約月の保険料は返金しません」というのは、解約請求書が到着した月に引き落とした保険料は返金しないということを意味するものである。
- (4)解約請求前に、カスタマーセンターから申立人に対し、未経過保険料は返還されない旨を伝えている。

<裁定の概要>

1.裁定手続

裁定審査会は、申立人が事情聴取の実施を希望しなかったため事情聴取は行わず、双方から提出された主張書面および証拠を検討した。

2.裁定結果

上記手続の結果、解約請求の案内文書が不適切であるとは認められず、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 29-18] 保険料支払方法遡及変更請求

・平成 29 年 10 月 19 日 裁定終了

<事案の概要>

月額保険料の支払方法について、募集人による誤った説明があったことを理由として、支払方法の遡及変更を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 28 年 8 月に契約した米ドル建終身保険について、契約時に募集人に対して、為替レートにより保険料が安くなる日に月額保険料を支払うことができるかどうか確認したところ、毎月 1 日の為替レートが適用されるので、できないとの誤った説明を受けた。これにより、有利な為替レートで支払う機会を失ったので、平成 28 年 12 月から同 29 年 7 月までの月払保険料を、同 28 年 11 月分の換算レートを適用して支払うこととしてほしい。

<保険会社の主張>

募集人による誤った説明はなかったので、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ほか、契約前後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 29-96] 保険料自動振替貸付無効請求

・平成 29 年 12 月 12 日 裁定終了

<事案の概要>

保険料の立替払い（自動振替貸付）がされていることの説明がなかったこと等を理由として、保険料の一部の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

現在の契約者である申立人が代表取締役であった法人が申立人を被保険者として平成元年に契約した終身保険について、以下の理由により、契約者が個人に変更された後に支払った保険料を返してほしい。

(1) 契約者であった法人の破産宣告の決定が出された後に自動振替貸付がなされていることは不当である。

(2) 自動振替貸付がなされていることについて、長年にわたり説明がなかった。

<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) 自動振替貸付は、約款に基づくものであり、契約者が破産宣告決定を受けた後に適用されたとしても有効である。

(2)契約者変更により、自動振替貸付を含む、契約上の一切の権利義務はその後の契約者に承継されている。

＜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を行った。なお、申立人は事情聴取を辞退したため、実施していない。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険料の自動振替貸付が不当であるとは認められず、本貸付に関する保険会社の説明義務違反は認められず、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 28-17〕 慰謝料請求

・平成 29 年 10 月 5 日 和解成立

＜事案の概要＞

担当者が、申立人の親の契約の死亡保険金受取人が変更されたことを親族に伝えたことから、家族間のトラブルに発展し、そのストレスから病気になったとして、治療費と慰謝料の支払いを求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

親が契約した終身保険について、死亡保険金受取人が自分に変更されたことを、担当者が親族に伝えたことは守秘義務違反であり、家族間のトラブルに発展したことから、トラブルに起因するストレスによる疾病の治療費と慰謝料を支払ってほしい。

＜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)親族は契約の紹介者で、申込時にも同席しており、契約者が、保険のことは親族に任せていると発言していたことなどから、親族は契約者の代理人と言えるため、担当者が死亡保険金受取人変更の事実を親族に開示したことは、法的には問題ない。
- (2)死亡保険金受取人変更の事実を親族に開示したことで申立人の疾病との因果関係は不明である。

＜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、本件の経緯等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、担当者が親族に対し、死亡保険金受取人変更の事実を伝えたことに当事者間で争いはないため、担当者の事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、死亡保険金受取人変更の事実の親族への開示と申立人の疾病との因果関係は認められないが、担当者が個人情報を親族に開示したことは問題であったので、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。

〔事案 28-253〕 損害賠償請求

・平成 29 年 11 月 10 日 和解成立

※本事案の申立人は、〔事案 28-297〕の申立人の子である。

＜事案の概要＞

募集人が、相続税申告手続の代行を承諾したにもかかわらず、申告手続をしなかったこと等を理由に、無申告加算税および延滞税相当額の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

募集人が、相続税の申告手続の代行を承諾したにもかかわらず、申告手続をしなかったこと等によって、無申告加算税および延滞税が発生したため、左記相当額を支払ってほしい。

＜保険会社の主な主張＞

募集人は、相続税の申告手続について、「できる範囲でお手伝いする」とは言ったが、申告手続の代行を申し出たことも、承諾したこともなく、申立人に対して税理士への相談を勧めていたもので、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、相続税の申告手続に関する経緯等を把握するため、申立人および申立人の親、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、募集人が申立人の相続税申告手続の代行を承諾としたとは認められないものの、紛争の早期解決等の観点から、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。

〔事案 28-281〕 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 28 日 和解成立

※本事案の申立人は、〔事案 28-282〕の申立人と同一人である。

＜事案の概要＞

契約者貸付にあたっての募集人の誤説明等を理由に、貸付利息の半額相当額の支払い等を求めて申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 8 年 6 月に A 保険会社（本事案の相手方）と契約した終身保険（契約①）について、平成 20 年 12 月、募集人の提案によって契約者貸付を受け、貸付金を原資に B 保険会社との間で介護終身保険（契約②）を契約した。しかし、以下の理由により、本貸付を無効とし、貸付利息の半額相当額を支払ってほしい。

(1) 本貸付に際し、募集人による誤った説明や説明不足があったので、貸付について誤解して

手続きした。

(2) 募集人は、契約①の契約後にA保険会社を退社し、A保険会社およびB保険会社が乗り合う募集代理店に勤務しているが、その後、A保険会社の従業員に自分の契約情報を問い合わせ、A保険会社の従業員はこれを不正に開示した。

(3) 本貸付前に行われた、A保険会社へ貸付限度額を問い合わせる電話は、自分がかけたように装われているが、募集人の指示を受けて、自分以外の者がかけた。

＜保険会社の主張＞

本貸付に際しての募集人の説明に不十分な点があったことは認めるが、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、貸付金が解約返戻金や死亡保険金を上回ることではない等の誤った説明をしていない。

(2) 本貸付申込み前に、利息が付加されることを含めた貸付制度の説明書面を送付している。

(3) 募集人はB保険会社との契約に際し、勤務当時の記憶にもとづき申立人に尋ね、保険証券等を申立人から提示されているので、申立人の同意のもとで契約内容を確認し、契約情報を不正に取得・利用していない。

(4) 本貸付申込書類の取寄せ時の入電は、申立人によらない可能性が高いが、その後、申立人による署名・押印のなされた貸付申込書が提出された結果、本貸付が行われた。

＜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、本貸付前後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、本貸付に際しての募集人の誤説明等により申立人が貸付について誤解したとは認められず、また、A保険会社の従業員が申立人の契約情報を募集人に開示したとも認められないが、以下等の理由により、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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 募集人は、負担なく資金を調達する手段として貸付を案内したと述べているが、貸付は申立人に利息負担を生じさせる。さらに募集人は、利息が発生することで、将来申立人がA保険会社に支払う金額が増えていくという説明を明確にはしていないうえ、具体的にいくらの利息が付くかという点も、「予定利率を超えるような貸付金利はないと思う」程度の案内しかしていない。本貸付前に申立人に送付された貸付制度の説明書面には利息について明記されていたとはいえ、募集人の説明は不十分であった。

(2) 募集人は、当時手伝ってもらっていた人物に、申立人を名乗らせてA保険会社に貸付限度額について照会させ、情報を得ていた。これ自体が本貸付を成立させるものではなく、申立人に直接損害が生じたわけではないが、情報取得の方法として極めて不適切である。

(3) 募集人が、新契約の資金を申立人に用意させるため、上記(1)のような不利益の十分な説明なく、申立人の利益を最優先に配慮せずに貸付を受けさせたことは好ましいとはいえない。

(4) 申立人は、本貸付後、A保険会社から契約内容の通知が届いた際、借入金が積立金を上回

ることではないのか募集人に問い合わせたが、募集人は、上回ることはないと回答した。すなわち、申立人が不審に思っただけで早期に問い合わせをしたにもかかわらず、募集人が正確な情報を提供しなかったために、貸付が長期に及ぶこととなり状況が深刻化していったと考えられ、その意味でも、募集人の対応は不適切であった。

〔事案 28-282〕 損害賠償等請求

・平成 29 年 10 月 28 日 和解成立

※本事案の申立人は、〔事案 28-281〕の申立人と同一人である。

<事案の概要>

契約の原資とした、他契約における契約者貸付に関する募集人の誤説明等を理由に、本貸付利息の半額相当額の支払いおよび契約の無効を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 20 年 12 月、募集人の提案によって、他保険会社と契約していた終身保険（他契約）から契約者貸付を受け、貸付金を原資に当該保険会社との間で介護終身保険を契約した。しかし、募集人が、契約者貸付について誤説明をし、または十分な説明を行わずに本貸付を受けさせ、その上でこれを保険料の原資として本契約を締結させたことは問題であるから、本契約を無効とし、他契約における貸付利息の半額相当額を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

契約を取り消して既払込保険料の全額を返還することには応じるが、他契約における貸付利息の半額の支払いについては、募集人は何らかの利息が発生することを説明しており、申立人も理解していたことから、応じられない。

<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ほか、本契約前後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、本貸付に際して募集人が全く説明を行わなかったことにより申立人が契約者貸付について誤解したうえで本契約を締結したとは認められないが、以下等の理由により、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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1)募集人は、そもそも契約者貸付を利用して保険料の原資とする特別の必要性も、申立人からの希望もないにもかかわらず安易に契約者貸付を利用して本契約を成立させるよう働きかけ、契約者貸付に関する不十分な説明をする等、不適切な行為に及んだ。その行為の結果、保険会社は、新規契約の締結を得るという利益を得たと言える。

〔事案 28-297〕 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 29 日 和解成立

※本事案の申立人は、〔事案 28-253〕の申立人の親である。

＜事案の概要＞

募集人が、相続税申告手続の代行を承諾したにもかかわらず、申告手続をしなかったこと等を理由に、無申告加算税および延滞税相当額の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

募集人が、相続税の申告手続の代行を承諾したにもかかわらず、申告手続をしなかったこと等によって、無申告加算税および延滞税が発生したため、左記相当額を支払ってほしい。

＜保険会社の主な主張＞

募集人は、相続税の申告手続について、できる範囲でお手伝いするとは言ったが、申告手続の代行を申し出たことも承諾したこともなく、申立人に対して税理士への相談を勧めていたもので、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、相続税の申告手続に関する経緯等を把握するため、申立人および申立人の子、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、募集人が申立人の相続税申告手続の代行を承諾としたとは認められないものの、紛争の早期解決等の観点から、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。

〔事案 29-3〕 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 1 日 和解成立

＜事案の概要＞

個人年金保険料控除を受けられなかったことを理由に、同控除による還付金相当額の賠償等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 16 年 6 月に契約した個人年金保険について、個人年金保険料税制適格特約を付加していなかったため、平成 16 年から平成 28 年まで個人年金保険料控除を受けることができなかったが、以下等の理由により、平成 16 年から平成 28 年までの個人年金保険料控除による還付金相当額の損害賠償および慰謝料等を支払ってほしい。

- (1) 契約時に、募集人から個人年金保険料税制適格特約の説明を受けていなかった。
- (2) 同特約を付加しないという選択は一般的ではないし、あえて付加しない理由がない。

＜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) 契約時に、募集人は設計書やパンフレットを使って契約内容について説明した。個人年金保険料税制適格特約が付加されたプランを含む複数のプランを提示したところ、申立人は同特約が付加されていないプランを選んだ。
- (2) 同特約が付加されていないことは、毎年送付している控除証明書から確認できた。

(3) 申立人は、契約した年の年末に、個人年金保険料控除を受けられていないことを認識していたが、それから 12 年間、当社に特段の申し出をしていなかった。

< 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ほか、契約時の状況を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、募集人は既に退職しており、協力を得られず、事情聴取を実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が個人年金保険料税制適格特約について説明しなかったとは認められないことから、損害賠償を認めることはできないが、申立人が個人年金保険料控除の適用を希望していたことが明らかな一方で同特約を付加しないプランを選んだ理由も不明瞭であるところ、紛争の早期解決の観点から、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。

〔事案 29-6〕 死亡保険金遅延利息・慰謝料請求

・平成 29 年 11 月 12 日 和解成立

< 事案の概要 >

死亡保険金について、保険会社は申立人姉には平成 25 年 11 月に受取分を支払ったが、申立人には故意に受取分を支払わなかったとして、申立人受取分および平成 25 年 11 月からのその遅延利息と慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

< 申立人の主張 >

昭和 55 年 6 月に母親が契約した終身年金保険について、保険会社は、姉に本人の受取分の死亡保険金を支払った平成 25 年 11 月以降、自分には、故意に請求案内をせず、自分の受取分の死亡保険金を支払わなかったため、自分の受取分およびこれに対する平成 25 年 11 月からの遅延利息と慰謝料を支払ってほしい。

< 保険会社の主張 >

申立人には電話や書面で請求案内をしたが、申立人より請求を受けておらず遅延は生じていないことから、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

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、保険会社の請求案内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、遅延利息と慰謝料の支払いは認められないが、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) 保険会社には、保険金の支払いが適時適切に遂行されるよう、請求案内を行うことが望ま

れる。

(2)保険会社は、平成 25 年 11 月に申立人に電話をしたが不通であった。その後、申立人姉から住所を聞いたが、この時点で書面を送付するなどの対応をしなかった。

(3)次の連絡は、上記連絡から約 2 年半後の平成 28 年 6 月とさらに半年後の平成 28 年 12 月の書面送付であり、いずれも適時の連絡であったとは認められない。

(4)以上からすると、保険会社の申立人への請求案内は適切でなかったといえる。

〔事案 29-88〕 損害賠償請求

・平成 29 年 11 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

契約時の募集人による誤説明等を理由に、先進医療の治療費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>

白内障手術を受けるにあたり、医師から先進医療の保険に入っていれば保険金がおきるので確認するよう勧められ、平成 25 年 5 月に契約した医療保険に先進医療特約が付加されているかを募集者に質問したところ、付加されているとの回答であった。そのため、当初は普通のレンズでの手術の予定であったが、多焦点眼内レンズを入れる手術を受けることとした。しかし、実際には先進医療特約が付加されておらず、治療費全額が保障されなかったため、治療費相当額の損害賠償を求める。

<保険会社の主張>

募集人は、申立人から先進医療に関する質問を受けた記憶はあるが、回答はせず、先進医療特約が付加されていると明言したことはないため、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、先進医療特約に関する申立人の質問に対する募集人の説明内容等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、募集人については、退職済みで協力を得られず、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が本契約に先進医療特約が付加されているとの誤説明を行ったと断定的に認めることはできないが、本手術に至る経過からすれば、募集人の誤説明があった可能性が全くないとまではいえず、また募集人が申立人の質問に回答しなかったとすれば募集人の対応には問題があったといえることができるので、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、同意が得られたため、手続を終了した。

[事案 29-135] 遅延利息支払請求

・平成 29 年 11 月 15 日 和解成立

<事案の概要>

追加支払いされた手術給付金に対し、給付金請求当初からの遅延利息の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

過去の手術給付金は会社が故意に少なく支払ったものであり、何回も支払いの修正を断わられて迷惑を受けたので、追加支払いされた給付金に対し遅延利息を支払ってほしい。

<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) 手術給付金を追加支払いした経緯は当社の総合的判断によるものである。
- (2) 追加支払いについては、申立人からの申し出後に速やかに対応している。

<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き審理を行った。なお、申立人への事情聴取については、申立人が書面による審理を希望したので実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より、諸事情を考慮した和解案の提示があり、裁定審査会で検討した結果、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 29-4] 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 4 日 裁定不調

<事案の概要>

契約後の訪問活動時に、担当者が申立人の配偶者に対し、申立人の契約情報を漏洩したこと等を理由に、損害賠償を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、損害賠償金を支払ってほしい。

- (1) 担当者が、契約後の訪問活動時に、自分の契約情報（契約者貸付を受けている事実）を配偶者に漏洩した。
- (2) 担当者が、訪問活動の際のアンケートの署名を自分の承諾なく配偶者に代筆させた。

<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) 契約者貸付についての情報が記載された書類の受け渡しに問題があった可能性（封筒に封をせず申立人配偶者に手交）は否定できないが、口頭での情報漏洩は担当者も記憶になく、その事実はないと判断している。
- (2) 訪問活動の際のアンケートの署名を申立人の承諾なく申立人配偶者に代筆させた事実はなかったものと推察する。

＜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、契約後の訪問活動時の状況を把握するため、申立人および担当者の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、担当者が申立人の契約者貸付について申立人配偶者に口頭で漏洩したとは認められず、担当者がアンケートの署名を申立人配偶者に代筆させたとは認められないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、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) 担当者は、契約者貸付額を含む契約内容が記載されている書類を、封をせずに申立人配偶者に手交した。

(2) 担当者は、契約者貸付以外の申立人の契約内容の一部を申立人の配偶者に口頭で伝えた。

(3) これらの行為は、顧客情報管理として不適切である。

〔事案 29-1〕 慰謝料等請求

・平成 29 年 11 月 30 日 裁定終了

＜事案の概要＞

募集人から聴力障害について告知しないでよいと言われたこと等を理由に、他社の保険との保険料差額および慰謝料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 9 年 2 月に契約した終身保険について、以下の理由により、他社の保険との保険料差額および慰謝料を支払ってほしい。

(1) 本契約の申込み時に、募集人から、聴力障害であることについて告知しなくてもよいと言われたため、告知しなかった。

(2) 平成 16 年に本契約を転換しようとした際にも、募集人から聴力障害について告知しなくてもよいと言われたが、それに逆らって告知した結果、転換は成立せず、そのうえ本契約の特約を切られた。そのため募集人から、他社の募集人を紹介され、やむなく同社の保険に加入することとしたが、従来よりも保険料が増加した。

＜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) 申立人は、本契約の加入時に、聴力障害について告知しているから、申立人の主張は事実反する。当然、募集人が告知しないでよいと言ったという事実はない。

(2) 当社が本契約の特約を切ったという事実はなく、実際は申立人から解約を行った。また、解約は他社の保険に加入した後になされているから、他社との保障の重複を避けるために申立人自身の意思で解約したものと考えられる。

＜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ほか、契約時および転換申込

み時の状況を把握するため、申立人、その配偶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、申立人の主張には事実誤認があり、各請求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 29-39〕 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 27 日 裁定終了

＜事案の概要＞

募集人の言動により精神的・肉体的な苦痛を被ったことを理由に、損害賠償および慰謝料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 26 年 5 月に契約した終身保険について、平成 28 年 11 月に介護年金保険への転換を申し込んだところ、健康状態を理由に引受けを拒否されたが、以下の理由により、損害賠償・慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人は、転換の引受けができないことが決まった後、無断で保険会社の担当部署に引受けの再検討を申請した。また、この結果、募集人から引受け不可の連絡を受けるのが遅れた。
- (2) 募集人は、引受けができなかったことを説明する際に、なれなれしい話し方をした。
- (3) これらのことにより、日中に眠気に襲われるようになり、仕事に支障をきたし、精神的・肉体的に多大な苦痛をこうむった。

＜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、転換の引受けができないことが決まった後、担当部署に一部減額して引き受けたり、転換をするのではなく特約を付加したりできないか相談したが、これは不適切な行動とはいえないし、これによる引受け不可の連絡の遅れは 1 週間程度である。
- (2) 募集人の言動と、申立人が主張する損害との間に相当因果関係（注）はない。

＜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ほか、転換時以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、損害賠償および慰謝料の支払い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。

【注】「相当因果関係」とは、当該不法行為があれば、一般に損害等が生ずるであろうという因果関係が認められるということであり、その損害だけが賠償の対象となる、という考え方である。

[事案 29-126] 損害賠償請求

・平成 29 年 12 月 5 日 裁定終了

<事案の概要>

減額の際に解約返戻金額が払込保険料累計額を下回っていたことから、募集人の誤説明を理由に、解約返戻金額と払込保険料累計額の差額分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 25 年 5 月に契約した低解約返戻金型終身保険について、契約時、募集人は、将来保険金額を減額しても損は生じないと説明していたこと等により、解約返戻金額と払込保険料累計額の差額を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

募集人は将来保険金額を減額しても損は生じない等とは説明していないので、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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど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、募集人に説明義務違反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。