

[事案 2022-17] 特約保険料返還請求

・令和5年1月23日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の誤説明があったことを理由に、特約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3年12月に契約した終身保険について、平成17年11月に定期保険特約および手術特約を減額し、平成18年11月に全ての特約を更新し、平成19年11月に家族保障特約を解約し、平成24年9月に定期保険特約を減額した。しかし、以下の理由により、平成17年12月以降に支払った特約保険料を返還してほしい。

- (1)平成17年10月に担当者から、更新すると保険料が上がることを伝えられた際、全ての特約を外したいと担当者に伝えたところ、できないと回答された。
- (2)実際には、平成18年に特約を更新しなければ、すべての特約を外すことができたことが判明した。

<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)減額および更新時に担当者は説明義務を果たしており、不法行為責任は存在しない。
- (2)平成18年の特約更新にあたって、仮に申立人が錯誤に陥っていたとしても、申立人には重大な過失がある。

<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他、特約更新前の説明内容等を把握するため、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、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、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)平成17年10月に、申立人が担当者に全特約を解約したいと伝えたことは、同年11月のコールセンターの対応記録にも記載がある。
- (2)担当者は、平成17年時点でできることと平成18年の更新時にできることを区別して説明すべきであったが、丁寧な説明ができていなかったように見受けられる。
- (3)平成17年時点で特約解約の意思が明示されている以上、平成18年の更新時、担当者は、通常よりも丁寧に、特約非更新についての説明を行う必要があった。対応内容は具体的には明らかではないものの、少なくとも通常より丁寧な対応があったとは見受けられない。