

## [事案 2022-250] 契約内容変更取消請求

・令和5年8月10日 裁定不調

### <事案の概要>

コールセンターの誤説明を理由に、払済保険への変更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10年6月に契約した無配当終身保険について、令和元年5月に払済保険に変更したが、以下等の理由により、払済保険への変更を取り消してほしい。

- (1) コールセンターに連絡し、払済保険に変更した場合の保険金額を照会したところ回答があり、払済保険に変更する申込みをしたが、実際の払済保険金額はその回答より約5万円少なかった。
- (2) コールセンターより、「解約返戻金を年金で受け取れる」「将来支払われるべき保険金額と立替金は相殺されない」等、度重なる誤説明を受けた。

### <保険会社の主張>

コールセンターの誤説明があったことは認めるが、本契約は有効に成立・継続しているため、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、払済保険への変更に至る経過の確認と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、コールセンターの誤説明が認められ、そのことが本件紛争の契機になったことは否定できないことから、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するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。