

[事案 30-215] 更新無効請求

・令和元年5月14日 和解成立

<事案の概要>

傷害特約の給付可否についてコールセンターに照会した際、非該当と回答されたが、減額更新後に請求したところ支払われたことを理由に、更新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15年3月に契約し、平成30年3月に減額更新した利率変動型積立保険について、以下の理由により、減額更新を無効としてほしい。また、減額をした分に該当する保険金を支払ってほしい。

- (1) コールセンターに、病名、コルセットを着用していることおよび激しい痛みを感じていることを伝えたところ、障害給付金については非該当との回答であったが、照会後に、自身の症状が障害給付金の支払対象であることが判明した。
- (2) 上記回答が無ければ、減額更新は行わなかったもので、減額した保障額分の損害が発生した。

<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) 給付金等が支払われる可能性があるのに該当しないと誤信したことは動機の錯誤であるが、この動機は減額更新の際に表示されておらず、またコールセンターの回答は更新の勧誘に際して行われたものでもないので、契約を無効・取消しとする法的根拠はない。
- (2) 申立人は、コールセンターの担当者に対し、運動障害等の障害が生じておらず、日常生活に支障ない旨明言しており、担当者として給付対象外と判断し、その旨を回答したことに不適切な点は無い。なお、問題とされた特約は減額されておらず、減額更新した特約は保険事故の発生が未確定であるため、申立人には損害は生じていない。

<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、コールセンター照会時等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。

【注】「動機の錯誤」とは、表示に対応する意思（契約をしようとする意思）はあるが、具体的な意思決定をする際の動機あるいは過程に思い違いがあることです。判例は、動機が何らかの形で契約の相手方に表示されている場合には錯誤となり、さらに、当該錯誤が法律行為（契約）の要素に当たるときは意思表示が無効となるとしています。法律行為をなすに当たっての動機は、一般に表示されることがないので、表示されない内心の動機に食い違いがあれば無効とすることは、相手方に酷だからです。