

### [ 事案 20-39 ] 遡及解約請求

- ・平成 20 年 10 月 9 日 裁定申立受理
- ・平成 21 年 4 月 22 日 裁定終了

#### < 事案の概要 >

満期になる 10 年前に解約を申し出た際に、営業担当者から提示された満期時受取額を支払って欲しい。

#### < 申立人の主張 >

昭和 53 年に 30 年満期定期付養老保険(満期保険金 100 万円、死亡保険金 1,000 万円)に入っていたが、10 年前(平成 9 年頃)に解約を申し出たところ、営業担当者から手書きメモを提示され、「今解約するよりも、満期まで待てば 300 万円ほど受け取ることが出来るから、解約しない方が良い」と言われ、解約を思い止まった。しかし、最近満期になったが、107 万円(うち満期保険金 100 万円)しか支払われなかった。満期時に 300 万円を支払うとの手書きメモにもとづき説明されたので、それを信じ解約せずに契約を満期まで継続してきた。納得がいかないので、300 万円を支払ってほしい。

#### < 保険会社の主張 >

下記のとおり、当社従業員が本件契約について満期時に 300 万円の支払いを約束したものととは考えられないので、申立人の要望には応じることは出来ない。

- (1) 営業担当者が書いたとされる手書きメモを見ても、作成年月日、作成名義人が記載されておらず、同メモにもとづいてどのような説明がなされたかについても特定出来ない。

当社は、当時の支社担当者複数名に対し、可能な限り事情聴取を行ったが、同メモを作成して申立人に説明した者はいなかった。したがって、現状においては、平成 9 年頃に当社従業員が作成したと認定することは困難と史料する。

- (2) 仮に、当社従業員が同メモを作成し、申立人に対し何らかの説明をしたとしても、配当金は将来変動するものであって確定的でないことは、保険会社の従業員であれば常識である。また、定期保険特約が 900 万円ある保険において、100 万円の満期保険金が 3 倍にもなるということは、平成 9 年当時の経済状況からしても、通常は考えられない数字である。したがって、当社従業員が、満期時に 300 万円支払うことを確定的に約束したとは考えられない。

#### < 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立人および保険会社からの提出書類にもとづいて審理を行った結果、下記により、申立人の申立てには理由がないものと判断し、生命保険相談所規程第 4 4 条により、裁定書をもってその理由を明らかにして、裁定手続きを終了した。

- (1) 申立人が 300 万円の支払いを請求する法律上の根拠は不明であるが、解約申し入れ時に、満期時に 300 万円を支払うとの合意があったとの主張であると解釈できるが、仮に保険会社と契約者との間で契約内容の変更に関する合意が存在するとしても、このような合意は文書によってなされることが通常である。しかし、本件においてはそのような文書は存在しない。手書きメモはその体裁から単に保険内容の説明であり、合意文書と解することは出来ない。したがって、申立人の合意が存在するとの主張を認定するのに足りる証拠はない。

(2) 申立人の主張は、解約申し入れ時に虚偽の説明がなされ、満期時に 300 万円を受領できると誤信したことにより、解約の機会を奪われたのであるから、保険会社の営業担当者による不法行為が存在し、当該不法行為に基づく損害の賠償を請求すると主張とも解釈できる。

この場合、仮に不法行為が成立するならば、当該解約の妨害による損害の賠償請求をなし得ることになるが、その損害額は不明である。(申立人は、解約申し入れ時から満期までの保険料を負担しているが、その間に保険による保障も得ているので、単純に保険料相当額が損害となるとは言えない。)

まして、本件の唯一の証拠である手書きメモを見ると、申立人はこれが解約申し入れ時に、満期まで継続すれば 300 万円が支払われるとの説明の際に用いられた文書であると主張するが、当該メモの保険料金額の記載は月額 8,594 円であるが、実際の保険料金額は月額 9,753 円であり、明らかに異なる。

したがって、このメモが解約申し入れ時における当該契約に関する説明文書であるとは考えられない。よって、手書きメモは申立人の主張を裏付ける証拠とは判断出来ず、その他、営業担当者の不法行為の事実を認定するのに足りる証拠は無い。