

**[ 事案 20-8 ] 減額無効・新契約取消請求**

- ・平成 20 年 5 月 30 日 裁定申立受理
- ・平成 21 年 3 月 6 日 和解成立

< 事案の概要 >

営業担当者の誤った勧誘による減額、転換がなされたことにより、死亡保険金が少なくなるとし、減額・転換前の死亡保険金を支払ってほしいと、夫と子供から申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

平成 18 年に妻（母）が死亡したが、妻（母）が被保険者として加入していた保険の内容を確認したところ、平成元年に加入していた終身保険（「契約 1」、死亡保険金 1,000 万円）が、

- (1) 平成 14 年に保険料払込が満了になった直後、死亡保険金が 170 万円に減額され、減額返戻金を元に一時払終身保険（「契約 2」、同 359 万円）に新規に加入していた。
- (2) さらに、減額された終身保険は、平成 16 年に終身医療保険（「契約 3」、死亡給付金 14 万円）に転換させられ、死亡保険金が大幅に減額されてしまっていた。

これらの死亡保険金を減額した妻（母）の行為は、営業担当者の言葉巧みな説明に騙され、不利益に対して説明が無いまま、減額や転換がなされたことによるものである。上記（1）（2）の減額・新契約加入および契約転換を取り消して、元の契約を継続していた場合に受け取れた死亡保険金額を支払って欲しい。

< 保険会社の主張 >

- (1) 申立人からの苦情申し出を受け、事実関係の調査をしたが、契約 1 の減額請求書は、契約者が作成し、契約者は保険金額の減額それ自体は理解していると考えられた。また、契約 2 の申込書も契約者により作成され、その保険金額および保険料額等の内容は理解しているものと考えられた。

一方、契約 1 の減額手続きと契約 2 の加入申込手続きを中心的に行っていたと考えられる契約 1 の契約者の妻（契約 1・3 の被保険者、契約 2 の契約者）は既に死亡し、同手続き時の事情を聴取することが出来なかった。また、同手続きに関与した営業担当者 A は退社し、連絡先が不明の状況であり、契約 1 の減額および契約 2 への新規加入の関連性や、これらの手続きの動機・理由等の事情は不明であった。

しかし、上記のとおり、申立人側は、契約 1 の減額および契約 2 の加入について理解していたと考えられること、契約者の妻は同手続き後死亡に至るまで、契約 3 への加入等当社営業担当者と接触する機会が多数回あったが、同手続きについて何ら苦情を申し出ていなかったことから、同手続きには何らかの合理的理由があった可能性も否定できないこと等を考慮し、減額の取消し等申立人からの申し出に応ずることはなかった。

- (2) 今般、申立人から裁定申立てがなされたことを受け、再度、退社した営業担当者 A の所在調査を行い、同人からの事情確認が行うことが出来た結果、下記の事実関係が判明した。

契約 1 の保険料払込満了の際に、契約者の妻より「もう高額の死亡保障は不要、病気が心配で医療保障は残しておきたい」との希望があった。そこで、営業担当

者Aは災害割増特約以外の特約を残し、死亡保障を減額することを提案し、了承された。

減額に伴い、減額返戻金が支払われるところ、契約者の妻は、契約1の減額返戻金の使い途はないとのことなので、貯蓄性と保障性を兼ねた契約2に加入してもらうことになった。

(減額後の)契約1から契約3への転換については、入院給付金日額の増額、1泊2日入院からの給付金支払い等医療保障の更なる充実を図ることを動機として、加入を希望したと考えられる。

このうち、契約3については、その加入に合理性が見られ、営業担当者Bに特段の瑕疵はないと判断出来たが、契約1の減額および契約2の新規加入については、契約1の責任準備金に関する営業担当者Aの誤認識にもとづく誘導により行われたものと判断出来たことから、解決案(契約1の減額の取消し、契約2の解消等)を提示したい。

#### < 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立人からの裁定申立てを受け、保険会社に対し答弁を求めたところ、上記のような解決案が示された。そこで、保険会社からの解決案の内容について審理した結果、妥当なものと判断出来たことから、同案について申立人へ意向を確認したところ、了承するとの回答があったことから、和解契約書の締結をもって、円満に解決した。