

[事案 2019-111] 法定利息支払等請求

・令和2年3月18日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の対応が不誠実であったこと等を理由に、契約取消にともない返還された既払込保険料にかかる法定利息および慰謝料等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成28年11月に契約した米ドル建養老保険について、苦情を申し出たところ、契約が取り消され、平成31年2月に既払込保険料が返還された。しかし、以下等の理由により、契約が取り消されるまでの間の既払込保険料にかかる法定利息および慰謝料等を支払ってほしい。

- (1)募集人から重要事項の説明はなく、パンフレットおよび約款も交付されていない状態で契約した。また、複利で運用され20年後に1.5倍になると説明を受け、積立保険を希望していることを伝えていたが、実際には養老保険であった。
- (2)保険会社の対応が不誠実で調査に長期間を要し、精神的・身体的に疲弊し本業にも支障が生じた。

<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)苦情申出を受け調査を行ったところ、募集人が、社内ルールで禁止している払済保険への変更を前提とした募集を行っていたことが判明したので、申立人との合意により、契約を取り消して、利息を付さず既払込保険料を返還した。
- (2)当社は誠意をもって対応しており、事実確認に要した時間も通常生じる範囲内である。

<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、契約時および契約取消時の状況等を把握するため、申立人および募集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、保険会社の対応が不誠実であったことを理由とした、既払込保険料にかかる法定利息および慰謝料等の支払いは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ること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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)取扱報告書に記載された申立人の年収について、募集人は、申立人の実際の年収を知っていたが、他担当者から、保険料が高額なので収入を増やす必要があるように言われて、事実と異なる記載をしたと認めている。また、申込時の確認書面についても、保有金融資産額を実際より多く見せるために訂正した可能性を否定していない。
- (2)契約者の年収および保有金融資産額は契約の適合性を判断するための重要な要素であり、実際の年収では適合性に欠け、契約が成立しなかった可能性も十分考えられる。このような不実記載は、申立人からの信頼を損なうことは当然として、契約前に、書類上で適合性を判断する仕組みについて、根本を揺るがしかねない。