

## [事案 2020-291] 新契約無効等請求

・令和3年10月1日 和解成立

### <事案の概要>

解約返戻金が既払込保険料を下回ることの説明がなかったこと等を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額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24年5月に募集代理店を通じて契約した養老保険について、以下等の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1) 契約に際し募集人から、解約返戻金が既払込保険料を下回ることについて説明を受けておらず、契約期間を通じて解約返戻金が既払込保険料を上回ると理解していた。
- (2) 解約に際し、電話でやりとりをした担当者から、一旦解約するように勧められたため従ったが、「差損が発生しないのであれば解約したい。」と伝えていたため、後日、差額が支払われると思っていた。

### <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) 契約に際し募集人は、設計書に記載されている返戻率の推移表を使用して、満期時まで解約返戻金は既払込保険料を下回することを説明している。
- (2) 申立人と担当者との、電話での会話の録音記録によれば、担当者は、解約しても構わないと発言しているものの、既払込保険料と解約返戻金との差額が後日支払われるとは説明していない。

### <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他、契約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、契約に際し申立人が契約内容を誤信していたとは認められず、解約に際し担当者が既払込保険料と解約返戻金との差額が後日支払われると説明したとも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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 申立人と担当者の会話の録音記録を確認する限り、担当者は、必ずしも既払込保険料全額が返還されるとは限らないことを念押ししてもよかったように思われる。
- (2) 担当者には、契約者等が必ずしも法律知識があるとは限らないことを認識し、理解を慎重に確認したうえで、適切に対応することがサービス面ではより望まれる。