

[事案 2020-54] 契約無効等請求

・令和2年12月19日 和解成立

<事案の概要>

保障見直し後の契約内容が、担当者に伝えていた内容と異なることを理由に、保障見直し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14年12月に契約した積立終身保険について、平成22年6月に保障見直しを行った際、毎月の積立金額を5,000円以上にすることを希望したにもかかわらず、月額43円になっていた。しかし、以下の理由により、保障見直しを無効とし、毎月の積立金額を5,000円以上にしてほしい。

- (1) 契約の締結から現在に至るまで、自分は募集人と面識がない。保障見直しについて、募集人は自分に電話で説明をしたとしているが、説明を受けたことはない。
- (2) 自分は、母から、保険料が上がるから募集人に電話をするよう言われたため電話をしたが、その際、募集人に積立額を月5,000円以上にしてほしいと伝えたとこ、見直しに関する書類が送られてきたので、押印等をして返送した。
- (3) 令和元年6月に、募集人に、積立金の金額について質問をした際に、「10年何もいじっていないから大丈夫。」との回答があった。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、保障見直しに際して、申立人に電話で見直しの内容を説明している。申込手続については、面談ではなく郵送での対応であった。
- (2) 保障見直しの申込書には、積立金額が43円になる旨が明記されている。意向確認書にも申立人は署名をしている。
- (3) 申立人に毎年送付している「ご契約のお知らせ」にも、積立金額が記載されている。

<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、保障見直しの経緯および和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保障見直しの無効等は認められないものの、以下のとおり、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) 募集人は、保障見直しにあたり、原則として、申立人と面談する必要があると考えられるところ、本件では、申立人との面談が困難であることを窺わせる事情がないにもかかわらず、申立人と面談せずに、電話と郵送でのやりとりのみで、保障見直しの手続きを行っている。
- (2) 本件では、募集人が契約者と面談をして説明をしなかったこと、申立人の意向について十分に把握しなかったことによって、積立金の金額についての誤解が生じた可能性が否定できない。