

## [事案 2021-135] 解約返戻金支払請求

・令和4年3月18日 裁定不調

### <事案の概要>

担当者の説明不足等を理由に、既払込保険料の8割に相当する解約返戻金の支払いを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

昭和60年2月に契約した定期保険特約付終身保険(契約①)を、平成3年12月に定期保険特約付終身保険(契約②)に転換し、平成23年11月には契約②を終身保険(契約③)に転換したが、以下の理由により、既払込保険料の8割に相当する解約返戻金を支払ってほしい。

- (1)契約③の募集時、担当者は、「新商品が出たので更新してほしい」「先進医療の保障が充実している」などと話すだけで、契約②および契約③の保障内容や、契約③の解約返戻金が極めて少ないことの説明がなかった。担当者は、何の資料も用いずに説明を行っており、交付された意向確認書の控えは白紙であった。
- (2)お金が必要な時には契約③を解約する旨を告げたところ、募集人が「それ相当の金額は出ます」と答えたため、契約③を解約すれば、これまでに支払った保険料の8割程度の解約返戻金が支払われると考え、将来、解約することを念頭に転換を行なった。

### <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、契約②の更新に先立って申立人を訪問し、契約②の説明をしたところ、申立人が「既払込保険料に対し、解約返戻金が少ない」と述べたため、掛け捨ての定期保険部分を少なくして終身保険部分を増やし、医療保障の保険期間を終身とすることや先進医療特約を付加することを提案し、設計書、転換比較表を用いて複数回に渡って説明を行っている。
- (2)本来、意向確認書の控えは、申立人に記入してもらったうえで保管してもらうものであるが、未記入の状態のまま保管されていたと思われる。
- (3)募集人は、契約③加入時、申立人から契約②の既払込保険料や、更新や転換をせずに解約した場合の解約返戻金について質問を受けたため、設計書や転換比較表、解約返戻金の推移の一覧表を用いて回答している。募集人は、申立人から「解約を前提としている」との意向は聞いていない。

### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

当審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申立人の主張の内容や和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、既払込保険料の8割に相当する解約返戻金の支払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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1)意向確認書は、当該保険商品の内容が契約者の意向に沿っていることを確認するとともに、

後日、契約者自身でも、申込時の意向を振り返ることができるように作成するものである。そのため、保険会社においては、契約者に意向確認書を作成する機会を提供するほか、契約者の意向が記載された意向確認書の控えを契約者に交付することが求められる。

- (2) 本件では、契約③加入時に、契約者の回答内容の記載がない意向確認書の控えを交付しているが、このような控えを交付しても、契約者自身が申込時の意向を振り返ることはできず、意向確認書作成の目的を達することもできないため、募集人の対応は不適切であったと考えられる。