

## [事案 2021-22] 減額更新手続無効請求

・令和3年12月14日 和解成立

### <事案の概要>

契約者の判断能力がない状態で減額更新手続がなされたことを理由に、減額更新手続の無効を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成22年9月に契約した利率変動型積立保険について、令和2年7月に減額更新手続を行った後、契約者および被保険者である子供が死亡した。しかし、以下の理由により、減額更新手続を無効にして、手続前の契約内容で死亡保険金を支払ってほしい。

- (1)減額更新手続時、契約者はうつ状態で、意思能力・判断能力がなく、募集人も契約者が心身ともに病んでいることは気付いていたはずである。
- (2)保険会社は、都合の良い内容のみを提案して契約更新を誘導した。契約者は、家族から言われても病院に行っておらず、医療保障を必要とは思っていなかったはずである。
- (3)契約者は、一人残される自分（申立人・親）の老後資金として加入していたので、死亡保険金の減額を選択することはあり得ない。
- (4)募集人から自分への説明がなく、悪意のある募集である。募集人から執拗な勧奨がなければ自動更新になっていたはずである。
- (5)保険会社の家族登録サービスは、契約者が病気の進行により意思表示ができなくなる可能性を感じ、この手続きを行うことで、契約者の意思能力、判断能力があったということを補強する材料にし、自分に対し契約者が問題なく保険更新をしたと印象付けるとともに、契約変更内容を既成事実化するためのものである。

### <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)通常、当社では、更新時期の7か月前から更新の案内をしており、本件では、契約者の意思能力を確認して手続きをしている。
- (2)募集人は、実際に手続きを行ったプラン以外にも、更新前保険料と同程度の保険料となるプランも提案している。
- (3)募集人は、契約者の「保険料の支払いが負担」という意向を踏まえ、保険料増額の要因である死亡保障を抑え、医療保障を維持して更新する提案を行った。
- (4)家族登録サービスは、登録家族に当社から手続内容を説明するサービスではない。

### <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、減額更新手続の無効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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)募集人は、減額更新手続後、契約者宅を訪問して面談し、家族登録サービスの申込手続を

行っており、契約者は登録家族欄に、申立人の氏名、生年月日、住所、電話番号等を記載した。

- (2) 登録家族は、災害発生時や保険金支払時に、契約者や被保険者と連絡がとれなかったときなどに連絡するためのものであり、更新手続の法的効力に影響するものではないが、保険会社は、登録サービスの申込みにあたって、登録する家族の氏名、生年月日、住所、電話番号等を保険会社に開示することについて、登録する家族に同意を得ておくことを契約者に要求している。
- (3) しかしながら募集人は、契約者宅を訪問した際、登録家族である申立人が在宅していることを認識しつつ、申立人に同意を得ることを契約者に促しておらず、この点が、申立人に不信感を抱かしめ、本紛争の一因となった面があることは否めない。