

## [事案 2021-26] 契約内容遡及変更請求

・令和3年12月23日 和解成立

### <事案の概要>

担当者の不適切な対応を理由に、遡って払済保険に変更することを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成29年11月に契約した外貨建て終身保険および外貨建て養老保険、平成30年2月に契約した外貨建て養老保険について、以下の理由により、遡って払済保険に変更し、それ以降の自動振替貸付額と払込保険料を返還してほしい。

- (1) 担当者に電話で、金銭的に余裕がなく保険料の払込みが難しいため、貸付または立替等はせずに、払済保険に変更したいと依頼した。
- (2) 払済保険への変更手続きが完了したと思っていたが、自動振替貸付と記載されたはがきが届いた。
- (3) 担当者に対して、何故自動振替貸付になっているのか、払済保険に変更できないのかを確認したところ、「払済保険ではなく、こちらの方が良い。払済保険には変更できない。」と説明された。

### <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) 担当者は、申立人に対して、保険料の支払いが困難になった場合の対策として、払済保険への変更も含めた複数の手続きを説明しており、申立人は自分の意思で自動振替貸付の手続きを選択している。
- (2) 担当者は、申立人から保険料払込再開の相談を受けており、申立人は、保険料の請求が停止され、自動振替貸付が適用されていたことを知っていた。

### <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、当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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。