

[事案 2021-338] 特約更新無効等請求

・令和4年8月22日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、特約更新の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成13年7月に契約し、平成23年7月に特約更新した積立終身保険について、以下等の理由により、特約更新を無効とし、以降の既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約時、募集人は自分の配偶者に対し説明を行い、申込書、告知書等の作成も配偶者が代筆して行った。
- (2) 保険証券に記載されている注意事項の内容は非常に分かりづらく、特約更新をすることにより解約返戻金額が保険証券記載金額の1割以下に減ると理解することは困難であった。
- (3) 特約更新時、募集人は自分の配偶者に対し説明を行ったが、東日本大震災後であり（申立人は東北在住）、その場ではごく簡単な説明だけが行われた。更新手続は、自分が配偶者とともに行ったが、更新することにより、解約返戻金が保険証券記載金額の1割以下に減ることは理解できていなかった。

<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) 契約時、募集人は申立人に本契約の仕組みを説明していたため、申立人は、特約更新をした場合の解約返戻金額が、保険証券記載の金額とは異なることを理解できていた。
- (2) 特約更新の数か月前に、更新プラン、特約更新後の積立金推移、積立金予測残高等を記載した案内状を郵送している。
- (3) 平成23年2月に、募集人が申立人の配偶者に更新プランを見せた際、「こんなに解約返戻金が少ないんだ」との発言があり、少なくとも配偶者はその時点で理解できていた。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、特約更新時の経緯等を確認するため、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、募集人の説明不十分等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) 契約時、配偶者は申込書のほか告知書まで代筆しており、募集人は申立人と面談すらしていないことが窺える。代筆は申立人が了解していたこととはいえ、契約内容に対する申立人の理解が不十分になった一因と考えられる。
- (2) 募集人は、申立人の配偶者が代理人として本契約を管理していると理解していたが、平成23年2月の配偶者の発言を前提とすると、配偶者は契約内容を正確に理解できておらず、従って、申立人にも正確な契約内容が伝わっていなかった可能性がある。この場合、募集人は、契約内容について改めて申立人に直接説明を行い、申立人の理解を確認することが望まれた。

(3)特約更新時、募集人は申立人に初めて面談したが、もっぱら配偶者に説明を行い、室内の別テーブルにいた申立人に対しては、説明や同席の依頼、理解の確認をしていないことも本紛争の一因となったと考えられる。