

[事案 2023-201] 新契約取消請求

・令和6年6月13日 裁定終了

<事案の概要>

離婚した場合であっても、配偶者の姪が死亡保険金を受け取ることができると誤信したことを理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和4年7月に乗合代理店を通じて契約した外貨建個人年金保険について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)募集時、本契約の加入目的について、配偶者の姪に死亡保険金を残すことであると代理店に伝えていた。
- (2)契約の1年半後に、保険会社のコールセンターに問い合わせたところ、配偶者と離婚した場合、または死別した場合には、配偶者の姪は死亡保険金受取人の立場が継続できなくなる旨の説明を受けた。

<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)募集時に募集人は、離婚した場合、死別した場合の死亡保険金受取人についての説明はしていないが、募集時に申立人からもその質問はされなかった。
- (2)当社コールセンターは、令和5年4月下旬に、申立人に対して「契約時に配偶者の姪を死亡保険金受取人にはできない」との誤説明をしたが、同日、上席者より折り返し電話をし、契約時に指定することは可能である旨の訂正と謝罪をした。その後、当社コールセンターは、申立人に対して、離婚した場合または死別後に姻族関係を終了させた場合には、死亡保険金受取人の変更手続をしていただくよう案内した。なお、同案内にもかかわらず、契約者が死亡保険金受取人を変更しない場合には、姻族関係が終了した場合でも、配偶者の姪に死亡保険金を支払うことは可能である。

<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ほか、募集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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。