

[事案 2023-28] 既払込保険料返還請求

・令和 6 年 2 月 16 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成6年7月に契約し、その後解約した定期保険について、以下等の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 募集人から、当時契約していた他社契約よりも優位である（保険料が安い）と説明を受け、リスク等について十分な説明がなされないまま他社契約を解約して、本契約に加入した。
- (2) 募集人から提示された提案書にもとづき、56 歳時に手続すれば 900 万円程度の終身保険に転換できると言われていた。
- (3) 51 歳の時点（平成 30 年）で、保険会社の営業店に上記 (2) の内容について問い合わせ、問題ないことを確認し、さらにコールセンターへも電話で問い合わせ確認をしたにもかかわらず、対応してもらえないのは納得がいかない。

<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) 契約締結時に、募集人は適切な説明および提案を行っている。
- (2) 終身保険への転換について、募集人が断定的に説明した事実は確認できず、取扱いについては、約款に「会社の定めるところにより」との記載があり、申立人が希望する商品は、現在、取扱いがない。

<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、募集時の説明内容等を把握するため、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、募集人の誤説明は認められないが、以下の理由により、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) 保険会社は、申立人が平成 30 年 9 月にコールセンターに架電した履歴があり、営業店から折り返し申立人に連絡をする案内をしたことが記録されているが、その対応については不明としている。
- (2) この問い合わせの時点で、コールセンターと営業店との間の連絡、営業店における対応が上手く機能していれば、申立人に対して、提案書に記載のあった終身保険等が売り止めとなっていることが伝わり、紛争あるいはその長期化は避けられたのではないかと考えられる。