

## [事案 2024-205] 基準保険金額増額請求

・令和7年11月18日 和解成立

### <事案の概要>

保険会社の事務処理ミス等を理由に、基本保険金額の増額等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和6年1月に契約した利率変動型一時払終身保険（米ドル建）について、以下の理由により、基本保険金額を91,500米ドルとすること（請求①）、もしくは、3,500米ドルを支払うこと（請求②）を求める。

- (1)自分が代表者を務める会社は、平成26年5月に積立利率変動型終身保険（別件契約）を契約したが、令和5年12月に解約し、募集人が提案した基本保険金額（契約日が令和5年12月の場合の95,294.43米ドル）を前提として本契約の申込みをした。しかし、本契約は令和6年1月を契約日として成立し、基本保険金額は、契約日が令和6年1月の場合の88,003.63米ドルとなってしまった。
- (2)契約日が1月となったことの最大の原因は、別件契約の解約にあたり、保険会社に提出済みの別件契約の保険証券が、保険会社の担当部署に渡っていなかったことであり、保険会社の事務処理のミスおよび遅延がなければ、令和5年12月中に成立したはずである。
- (3)保険会社との折り合いをつけるため、本契約の基本保険金額を、令和5年12月の基本保険金額と令和6年1月の基本保険金額のほぼ中間値である、91,500米ドルとすることを求める。
- (4)保険会社に対し、上記と同様の理由で、令和5年12月の基本保険金額と令和6年1月の基本保険金額の差額の約半額である3,500米ドルの支払いを求める。

### <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)本契約の勧誘にあたり、申立人に示した設計書には、基本保険金額として、令和5年12月時点で算出した「95,294.43米ドル」の記載があるが、当社は、設計書記載内容どおりの基準利率ないし基本保険金額で契約を成立させる義務を負うものではない。
- (2)本契約に令和5年12月の基準利率を適用することは、保険業法300条の2が準用する金融商品取引法39条1項（損失補填等の禁止）に抵触するおそれがあるため、できない。
- (3)保険証券が提出済みであったにもかかわらず、社内の連携が不十分で、保険証券未提出の不備案内をしたことについてはお詫びする。しかし、申立人は、別件契約を解約し、その解約返戻金を本契約の保険料に充てることを予定していたが、別件契約は、契約者を会社から申立人個人に名義変更をした上解約され、その名義変更が完了したのは令和5年12月26日であった。仮に保険証券が社内で適切に連携されていたとしても、同月中に本契約を成立させることはできなかった。

### <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、募集時の経緯等を把握するため、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、申立人の請求は認められないが、以下等の理由により、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) 保険会社は、受領済みであった保険証券を、すでに社内において保管していたにもかかわらず、申立人の解約請求は保険証券の添付がなく不備であるとの連絡をしたが、このような対応は、申立人の保険会社に対する信頼を害する。
- (2) 本契約の成立に至るまでに多くの日数を要することとなった、別件契約の保険料振替口座の変更手続については、保険料の振替口座として外貨口座が記入されたことが発端であったが、申立人は、保険料支払口座として外貨口座が使えることを、令和5年11月末に募集人に聞いて確認したと主張しており、少なくとも募集人が、保険料支払口座として円口座を記入する必要があることを説明していれば、口座の訂正をめぐる本来必要のないやり取りに時間を費やすこともなかったと考えられる。
- (3) 外貨口座から円口座への訂正の際に用いられた印鑑が、金融機関お届け印でなかったことについては、募集人が金融機関お届け印で押捺するよう注意喚起するか、印影から見て気づいてその旨指摘していれば、印相違にもとづく印の取り直しで時間を費やすことを回避できたと考えられる。
- (4) 募集人は、申立人が解約請求書を保険会社に送付したと架電した令和5年12月27日の時点においてもなお、申立人に対し、同月の設計書の内容で本契約が成立しない可能性があることを指摘しておらず、同月の設計書の内容で契約が成立することを期待させた。