

[事案 2024-313] 更新契約無効確認請求

・令和 8 年 1 月 1 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、更新契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 3 年 2 月に契約した定期保険（5 年更新）について、令和 3 年 3 月に 6 回目の更新がなされたが、令和 6 年 10 月に解約した。しかし、以下等の理由により、更新契約を無効とし、令和 3 年 4 月以降の既払込保険料相当額を返還してほしい。

- (1) 本契約の仕組みや保障内容の説明を受けておらず、説明を受けていれば本契約を継続することはなかった。約 6 年前に担当者が変わったようだが、同担当者から一度も連絡はなく、契約内容の説明を受けていない。
- (2) 更新手続の際に署名押印をしたかどうか覚えておらず、家族が代理で手続を行ったのかもしれない。
- (3) 在職当時は多忙で、本契約の内容を気に留める余裕がなかったが、7 年前に退社し、口座引き落としされているお金について詳しく調べたところ、本契約があることが分かった。
- (4) 本契約の更新の可否を判断する機会が与えられないまま、更新手続がなされていた。保険会社は、自分の家族に説明した旨の主張をしているが、自分には説明がなかった。

<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) 本契約は、平成 3 年 4 月から令和 6 年 10 月の解約日まで有効に継続されていた。
- (2) 保険継続期間中、6 度の自動更新を経ている。自動更新に際して、申立人に対し、担当者による持参または書面送付によって契約更新案内文書を交付し、更新前後の保険料の差異や保険内容を知らせていた。
- (3) 申立人は、更新の度に無事故給付金請求書を会社に提出し、給付金 5 万円を 6 度受け取っていたから、本契約の内容を知っていたと考える。
- (4) 申立人に対し、毎年 11 月前後に、契約内容を含む生命保険料控除証明書を送付し、毎年 10 月に契約内容通知文書を送付していた。
- (5) 令和 6 年 10 月に申立人から給付金請求書を受理したが、保障範囲外であったため給付金の支払いには至らず、診断書料相当金を支払った。
- (6) 担当者は、申立人の配偶者名義の保険も取り扱っており、申立人の配偶者に対し、本契約を含む夫婦の契約内容を説明し、更新手続書類を預けていた。
- (7) 担当者が長期間申立人に直接契約内容の確認を行っておらず、申立人の不信感を招いてしまったことは、お詫びする。ただし、他の契約者との平等性を保つためにも保険料を返還することはできない。

<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、本契約の各更新時の状況等を確認するため、申立人および担当者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) 担当者は、申立人の配偶者も本契約と同じ契約をしており、同じ保障内容であったことから、本契約の更新手続の際は、初回に申立人と僅かな時間顔を会わせたのみで、その後の2回は、配偶者にのみ面会して契約内容を説明し、本契約の書類を置いていくだけで、申立人に直接連絡し面談を求めることはしていなかった。このような担当者の対応は、不法行為が成立するとまではいえないとしても、3回の更新時期、約15年以上にわたって続けられた結果、申立人が契約者本人でありながら本契約の説明を直接受けていない旨の申し出をするに至ったものと考えられる。
- (2) 仮に担当者が申立人に直接面談して、本契約内容を十分に説明した上で、更新の意思を確認することができていれば、紛争は避けられたものといえる。