

[事案 22-135] 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成 23 年 5 月 16 日 和解成立

<事案の概要>

終身保険に加入した際、営業担当者より解約返戻金について誤った説明を受けたとして、契約を無効とし、払込保険料の返還等を求め申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 13 年 11 月と 12 月、営業担当者より途中解約でも大きな損失は出ない、などの説明を受け同じ 2 つの終身保険に加入した。

8 年経過した平成 21 年 10 月に 2 つの終身保険を解約し、解約返戻金が入金された金額は、加入時に資料を用いて説明された「8 年後に 98.9%の返戻率になる。9～10 年経過後か 13 年経過以降であれば、100%を超える商品だ」と説明され額に比べ、実際の解約返戻金（受領済）は大きく下回っていた。

そこで、保険会社に苦情を申し出、担当者を交え話しあったところ、現地責任者は、担当者の知識不足、説明不足の非を認めたにもかかわらず、会社の最終的回答では、担当者に非は無かったと、真っ向から反論する内容であった。

到底納得できないので、契約を無効とし、受け取った解約返戻金と払込保険料合計額の差額を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

下記理由により、申立人の要望に応じるべきと判断した。

(理由)

申立人からの申立てを受け、再度調査を実施したところ、当該契約の募集にあたり、元営業担当者は、申立人に解約返戻金増加率を解約返戻率と誤認させ、契約者の契約締結意思において重要であると申し出られていた点に、誤解を与えるような説明を行った可能性は高いと思われることや、申立人の申出内容は終始一貫しており信憑性が高いと考えられることから、申立人の要望に応じるべきと判断した。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人からの裁定申立てを受け保険会社に対し答弁を求めたところ、保険会社から、上記のとおり「申立人の要望に応じる」との和解案の提示があったので、申立人の意向を確認したところ、承諾するとの回答が得られたことから、和解契約書の締結をもって解決した。