

[事案 22-47] 祝金積立利息・配当金請求

・平成 23 年 1 月 29 日 和解成立

<事案の概要>

こども保険の満期時受取額が加入時に説明された金額より少なかったとして、説明された資料記載の金額の支払いを求め申立てがあったもの。

<申立人の主張>

こども保険に 20 年前に加入し、途中で支払われる祝金は据え置き、平成 20 年に満期を迎えたが、支払われた金額は契約時に営業担当者の補助資料（手書き資料）で説明された金額より少なく、払い込んだ保険料の累計額を下回っている。

勧誘された際には補助資料で説明を受け、支払った保険料の額より多く受け取れることから加入することを決めた経緯があり、補助資料には受取金額が変動（増減）するという文言が一切入っていない。顧客の判断に誤解を与えるような資料を使用した営業担当者の販売姿勢、保険会社の管理体制に問題がある。加入時に補助資料で提示された金額と実際に支払われた金額の差額を支払って欲しい。

<保険会社の主張>

下記のとおり、募集行為には問題はなかったと認識しており、申立人の請求に応ずることは出来ない。

- (1) 手書きの補助資料は、正式に本社の審査を得たものではなかったが、パンフレットを正式資料として顧客へ提示しており、その補助資料としてこども保険の手書き資料を作成し、お客様に判りやすく説明したものと判断している。
- (2) 配当・据え置き利息については、当時の運用実績を表示しており、補助資料とはいえ掲載数字は正当であり、もちろんパンフレットには「将来をお約束するものではない」ことの記載がある。
- (3) 補助資料記載の金額と実際の支払額の差は、配当金の違いに加え、配当金の積立利率および祝金の据置き利率が加入時の状況と大きく異なったために生じたものである。加入時に提示した金額を支払いきなかつた事実については、申し訳なく真摯に受け止めるものの、補助資料に「将来のお支払額をお約束するものではありません」との記載がなかったことをもって差額の支払に応じることは、他の契約者との公平性の観点からも当然にできない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人および相手方会社から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづいて審理した結果、下記の事実等を総合考慮のうえ判断し、和解案を申立人および相手方会社双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

1. 申立人の請求の法的根拠

申立人は、まず、手書き補助資料の記載にしたがった給付を求めているから、これは手書き補助資料の記載にしたがって、契約の内容が定まるという主張であり、契約上の債務の履行を求めているものと考えられる。また、支払済保険料との差額の請求は、本件契約を錯誤（当該金銭が支払われると思って契約したが、実際にはそのような契約ではなかった）を理由として無効とし（民法 95 条）、支払った保険料の返還を求めるものと理解する。

2. 契約の内容について

保険契約は、約款にもとづく附合契約であり、契約内容は特別の事情のない限り約款によって決定される。祝金は約款上配当金を原資とするものであり、配当金が低くなれば祝金もこれに応じて低くなる。

本件手書き補助資料は、契約の内容を分かりやすく説明するためのものであり（但し、相手方会社が正式に作成したものではなく、募集人が説明を容易にするために作成したものと推測される。）、それに記載している数値は保険金額等約款上固定した金額以外のものは予想金額である。保険契約は約款により内容が決まるものであり、手書き補助資料はまさに補助的資料に過ぎないので、その記載は契約内容を拘束するものではない。

したがって、手書き補助資料記載の金額を契約上の債務の履行として請求することはできない。

3. 錯誤について

生命保険契約は、多数の契約者から保険料の支払いを受けて、これを被保険者に事故があった場合、被保険者あるいは保険金受取人に給付するものであるから、特別の保険契約以外は、満期保険金等保険事故がない場合の給付は、本来支払保険料に満たないことが通常であり、満期時の支払金額は、生存給付金等約款で定められた給付以外は、資産の運用による配当金により構成され、変動することが前提となる。

民法 95 条の錯誤は、要素の錯誤、即ち当該当事者のみならず通常人もそのような錯誤があれば契約をしなかったといえることが必要だが、生命保険契約は、保険事故時の保障が契約の中心であり、配当金の額は可變的なものであり、契約の要素とはならず、仮に申立人が説明資料記載の金額が支払われることを信じたとしても、民法 95 条により契約が無効となるものではない。

4. 和解案の提示

保険契約においては、専門知識を有する保険会社に、契約者に対して重要事項についての説明義務があり、これを欠く場合には保険会社に不法行為責任が生ずることもあるが、不法行為責任は行為の時から 20 年を経過した場合には、損害賠償を請求することはできない（民法 724 条）。従って、本件においてもこの規定により権利を行使することはできない。また、保険契約の説明は文書とともに、口頭の説明も重要であるが、説明から長期間経過した現在においてはこれを認定することは不可能である。

しかし、一方において本件手書き補助資料が契約者に記載金額の変動することを認識させるには不十分な記載であることも事実であり、他のパンフレットと併せて見れば予想できなくはないとはいえ、誤解を与えるような文書であることも事実であり、この手書き補助資料があらわすように、受取金額のみ強調した勧誘があった可能性も否定できない。