

[事案 24-110] 更新手続遡及請求

・平成 25 年 3 月 28 日 裁定終了

※契約者死亡につき相続人代表者である契約者の妻から申立てがあったもの。

<事案の概要>

特約更新に際し、募集人に説明義務違反があったことを理由に、保険料と保険金の差額を損害として支払うことを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 2 年 12 月に定期保険特約付終身保険に加入し、平成 12 年 12 月に特約更新時期が到来したが定期保険特約の更新はせず、平成 23 年 2 月に被保険者（契約者）が死亡したため、終身保険部分の死亡保険金が支払われた。平成 12 年 12 月の特約更新にあたり、下記のとおり、募集人に説明義務違反があったことから、特約更新時期に定期保険特約を終身保障特約に変更した場合に支払われていた保険金と実際に支払われた保険金との差額から終身保障特約に変更した場合の特約保険料を差し引いた金額等を求める。

- (1) 契約者（被保険者）は、平成 8 年 9 月に脳内出血で倒れた病歴があり、平成 12 年 12 月当時は、定期保険特約の更新限度である 65 歳（平成 20 年）までに死亡するような状態ではなかったものの、健康状態は不安であったことから、終身での特約保障を強く希望しており、そのことは、長年の担当者である募集人も認識していたはずであった。
- (2) 特約更新の際、募集人は、契約者に対して更新される契約の内容等を全く説明することをせず、申立人に説明したのみであり、仮に家族である申立人に説明することで説明義務が果たされたとしても、本件定期保険特約を終身保障特約に変更することができる旨の説明は受けなかったため、定期保険特約を更新しなかった。
- (3) 定期保険特約を終身保障特約に変更した場合であっても、契約者には高額な保険料を支払う能力があった。
- (4) 以上の事情にもかかわらず、当該説明をしなかったことは、募集人に説明義務違反がある。

<保険会社の主張>

下記の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 特約更新の際、申立人は、夫である被保険者の治療およびリハビリのためお金が必要と言っており、募集人は、申立人に対して更新に際し十分な説明を行っており、定期保険特約から終身保障特約への変更についても説明している。
- (2) 保険料が月額 5 万円に満たない同額更新の案内に対し解約をする旨希望していた申立人に対して、終身保障特約への変更の説明を行った後具体的な要望がないにもかかわらず、月額 33 万円以上の負担が必要な終身保障特約への変更を勧めなかったことは、募集人の過失とはならない。
- (3) 以上から、申立人および契約者は、終身保障特約に変更する必然性や現実性がなく、望んでいなかったものとする。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人からの事情聴取の内容にもとづき審理した結果、下記のとおり、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条により、裁定書にその理由を明らかにして、

裁定手続を終了した。

- (1) 申立人作成の書面には、「契約者は重度の左半身麻痺であり、保険会社との話し合いはすべて妻である私が任されていました。」との記載があり、実際に更新契約の内容の選択は申立人のみで行っていること、申立人の選択した内容の更新契約について、契約者である夫は異議なく署名していることなどの事実から、本件更新にあたり、申立人が保険会社からの説明受領権限を有していたものと推認でき、募集人が直接契約者に説明をしなかったことは、説明義務違反とはならない。
- (2) 本件契約は、更新時に定期保険特約を終身保険特約に変更することができる制度（「終身変更プラン」）があり、これは更新契約において、契約者が任意に選択できるものであり、契約内容を決定する上において重要な事項であることから、保険会社は同制度が存在することを説明する義務があるが、全ての重要事項を口頭で説明する義務があるわけではない。
- (3) 本件契約の「終身変更プラン」は契約締結の際の説明資料や約款にも記載されており、申立人が提出した「特約変更のお知らせ」にも分かりやすく説明されている。
- (4) 契約者が特にニーズを示した場合には、更に口頭で説明をする必要があるが、本件では、募集人が口頭で終身変更プランの説明を行ったか否かには争いがあるものの、一般的には保険会社はなるべく契約を維持しようとするものであり、申立人が更新限度を超えた契約の希望があることが明らかであれば、当然に上記プランを説明したものと推認できる。
- (5) 申立人は、「8年ではしょうがない」として定期保険特約を更新しなかったことが、それより長期の保険を望む意思の表明であるとしているが、事情聴取において、申立人は募集人が当初提示した更新契約の保険料が月額5万円であったことに難色を示し、更に、従前の契約内容どおりの試算で月額約3万円であるものを更に削除したことが明らかであり、たとえ終身保障されとしても、年間保険料が400万円にもなる契約を望んでいたとは考えられず、更新期間8年に不満を表明したとしても、これをもって終身保険を望む「特にニーズを示した」と認定することは困難である。
- (6) 仮に説明義務違反が存在するとしても、申立人の主張する損害を認定するためには、適切な説明を受けていたら終身プランの契約をしていたことの高度の蓋然性を証明する必要があるが、同プランへの変更は高額な保険料を支払わなければならないと、また、更新契約の保険料金額に難色を示した申立人の発言から見ても、同プランに変更する高度の蓋然性があるとは認定できない。