

[事案 24-142] 解約取消請求

・平成 25 年 3 月 27 日 裁定終了

※本事案の申立人は死亡保険金受取人である契約者の相続人代表者。

<事案の概要>

契約者が死亡する 11 日前になされた解約は契約者の意思にもとづかないものであるとして、解約を無効として、死亡保険金と解約返戻金の差額の支払いを求めて、申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 8 年 6 月に加入した終身保険の契約者兼被保険者（申立人の父）が平成 24 年 1 月に死亡したが、死亡のわずか 11 日前に不可解な解約を行っている。下記のとおり、解約は無効であるので、解約を取消して受領済の解約返戻金と死亡保険金との差額を支払ってほしい。

- (1)平成 18 年に契約を更新した際、保険会社の職員から、契約者だけでは話が伝わらなかったり理解できないことが多いと言われ、契約者の子である自分が立ち会って契約更新をしたので、立ち会いのない解約の手配は無効である。
- (2)保険料の支払は自らが行き、保険証券および契約者の実印の管理も自分が行っており、それらの事実を保険会社は知っているのだから、立ち会いのない解約手続は無効である。
- (3)契約者は自分に保険証券および実印を預けていることも忘れており、契約を解約する意思はなく、そもそも意思能力もなかった。

<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)保険契約の解約は契約者が単独で行うことができるものであり、別人の立ち会いが必要であるとする法律上の根拠は存在しない。
- (2)解約の際、保険会社の職員は契約者に対して、契約者の子である申立人に相談することを促したが、契約者が必要ない旨回答したために、契約者単独での解約手続に至ったものである。
- (3)契約者は保険会社のコールセンターに自ら解約を希望して電話しており、解約手続のために保険会社の職員が契約者宅を訪問した際にも解約を希望する理由をしっかりと説明しており、解約請求書も契約者自身の手で正確に署名されていることから、契約者には解約する意思能力があった。

<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 条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

1. 下記の理由から、解約請求の際、契約者において申立契約を解約する意思能力および意思はあったと考えられる。
 - (1)契約者が解約請求書を作成する 8 日前に、契約者が保険会社のコールセンターに電話したことをきっかけとして、保険会社の職員が契約者宅に赴き、契約者の解約の意向を受けて、契約者自ら解約請求書を作成するに至った経緯が認められる。
 - (2)契約者がコールセンターに電話した際の録音記録によれば、契約者は自らの生年月日、氏名およびその漢字表記、住所、電話番号等を、オペレーターに回答していることが認

められる。

- (3) また、同録音記録によれば、オペレーターが主契約の保険料が終身の払込が必要である旨案内した際、契約者は、自分の収入が少ないこと、一生涯保険料を支払うことは希望していないこと、娘が結婚しているから後の保障は構わないと考えていること等を回答しており、オペレーターと解約についての会話をしていることが認められる。
 - (4) 解約請求書作成の際、契約者は解約請求書に署名捺印していること、本人確認書類を保険会社の職員に交付していることが認められる。
 - (5) 契約者の死亡の直接の原因は僧帽弁閉鎖不全症であり、これは心臓の病気であって、契約者の意思能力の欠如を直接推認させるものではなく、証拠上、他に契約者の意思能力の欠如を窺わせるものはない。
2. 申立人は、申立人の立ち会いがなければ解約は無効である旨主張するが、解約当時契約者は79歳の成人であるため、仮に保険料の支払いや保険証券および契約者の実印の管理を申立人が行っていたとしても、申立契約の解約は、契約の当事者である契約者が単独で行うことができるものである。
 3. 申立人は、過去に申立人の立ち会いのもとに契約の更新をした旨主張するが、上記のとおり、解約の際、契約者には意思能力があったことが認められるので、この点は結論に影響を与えない。