

[事案 24-53] 契約内容変更請求

・平成 24 年 11 月 26 日 裁定終了

<事案の概要>

加入の際、募集人から死亡時に元金が戻ってくる保険であるとの誤った説明を受けたこと等を理由として、終身保障保険への変更を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 14 年 2 月に募集人（証券会社職員）から「死亡時に元金が戻ってくる保険」等の誤った説明を受け、変額個人年金保険に加入した。また、年金受取開始日の前までに手続き書類を返送しなければ終身保障に移行することができないにもかかわらず、平成 24 年 1 月、保険会社の担当者は、終身保障への移行を強く希望する私に対して期日を明示した説明をしなかったため、本契約を終身保障保険に変更してほしい。

<保険会社の主張>

以下の理由から、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 加入の際、募集人はパンフレットを用いて変額個人年金保険として説明しており、終身保険と誤解されるような説明はしていない。
- (2) 担当者は申立人の年金開始後の希望が終身の死亡保障である点を理解したうえで、必要な書類の送付を約束したのであり、対応として適切なものであった。

<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、答弁書等の書面および申立人への事情聴取の内容にもとづき審理した結果、下記の理由によ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裁定手続を終了した。

- (1) 以下の事実から、加入の際、パンフレット等の記載内容に反して、募集人から、この契約が終身保障保険であるとの説明を受けたとは認められない。
 - ① 募集人が、2 時間程度の説明を何らの資料を用いないで説明をすることが一般的に困難であることを考えれば、パンフレット等を用いて説明したことが推測される。
 - ② 申込書に受領した旨の申立人のチェックがあることから、申立人は、「特に重要なお知らせ／契約のしおり・約款」を受領したことが認められる。
 - ③ 本契約が変額個人年金保険であることは、パンフレットおよび「特に重要なお知らせ／契約のしおり・約款」の随所に記載されている。
- (2) 以下の事実から、担当者の対応につき、保険会社に何らかの法的な責任があると認定することはできない。
 - ① 申立人が保険会社に対して問い合わせの電話をかけた際、担当者は、申立人に対して、終身保障への移行手続をするための書類を再送する旨説明し、申立人もその点を理解していることが窺えるものの、その際、担当者は、書類の提出期限の説明はしていない。

- ②上記の問い合わせ電話の際、申立人が歩行困難な状況である事情を担当者に訴えていること、担当者は申立人が高齢であることを認識していると考えられること、書類の返送期限が迫っていることからすれば、担当者は、期限までに書類を返送しなければ終身保障へ移行することができない旨を、申立人に告げることが望ましかったと考えられる。
- ③しかしながら、保険会社から申立人に3回送付した書類には、いずれも提出期限が明記されており、高齢等を理由に、書類の記載を申立人が全く読まないことまでを担当者において予想することは困難である。