

[事案 24-67] 解約手続遡及請求

・平成 25 年 1 月 21 日 和解成立

<事案の概要>

担当者の誤説明により、契約を継続するか解約するか判断を誤ったとして、遡及しての解約成立を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 57 年契約で、昭和 87 年（平成 24 年）満期である契約について平成 22 年に会社を退職するにあたり、保険会社より送付された資料に今解約した場合の解約返戻金が 111 万 9,140 円、配当契約返戻金が 10 万 9,230 円の合計 122 万 8,370 円を受け取れることが記載されていたのを確認して、契約を継続するか解約するかを検討するため、自分の妻を介し、担当者に、解約した場合の受取額と満期時受取額のどちらが多いか照会した。担当者が「お楽しみ金額になりますよ」と回答した（本件回答）ことから、満期時受取額の方が多いと判断し、前納保険料を支払って、契約を継続したが、実際は満期時受取額（100 万 6,090 円）の方が少なかった。よって、照会時に遡及しての解約と、それに伴う解約返戻金の支払いおよび前納保険料の返還を求める。

<保険会社の主張>

下記の理由から、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)平成 22 年に照会を受けた際、当社は、申立人が解約を検討していたことは知らなかった。
- (2)申立人の妻に対し、申立人の主張するような回答や、誤説明をした事実は無い。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立書、答弁書等の書面および申立人、申立人の妻からの事情聴取の内容にもとづき審理したところ、

申立人の請求を、担当者の誤った回答により、解約権の行使を阻害されたとして、照会時に解約した場合の受取額と満期時受取額の差額及び前納保険料を損害とする不法行為に基づく損害賠償請求であると解して、審議した。審議の結果、以下のとおり、誤説明があったと認定することはできなかったが、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定(外国)生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条第 1 項にもとづき、和解案を当事者双方に提示し、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. 担当者の誤説明の有無

- (1)申立人主張の 本件回答は、今解約して受取る金額と満期時受取額のどちらが多いかを確認している者には、満期時受取額の方が多と思わせる表現といえる。そして、申立契約の満期保険金は 100 万円で、配当金は定期保険（死亡保険金額）の一時払い保険料に振替える内容であったため、担当者は、満期時受取額の方が少ないことは当然に理解していたといえる。従って、本件回答がなされたとすれば、それは誤説明であったといえる。
- (2)本件回答が実際になされたかは、申立人の妻の担当者の社内ヒアリングの結果は異なるため真偽は不明だが、申立人は、妻の報告を受け、解約を思いとどまっていることから、妻は、満期時受取額の方が多いと誤解していたことが認められ、その原因として、担当者が誤解を与えるような回答をした可能性が考えられる。しかし、このことのみをもってして、本件回

答があったと認めることはできない。他に本件回答があったと認めるに足りる証拠も見当たらず、本件回答があったとまでは認めることができないので、担当者の誤説明を認定することも困難である。

上記のとおり判断するが、本件は、以下の事情に配慮して解決すべきである。

担当者は、社内ヒアリングにおいて、申立人の妻の質問内容について正確に記憶していないとし、妻に話した内容は、契約者以外の方に契約内容を回答できないことは伝えたが、それ以外の内容は記憶にないとするもので、誤解を与えるような回答をしなかったと述べているわけではなく、要は覚えていないという趣旨と解される。そして、妻の照会に対する回答は、満期時受取額の方が少ないという簡単な内容なので、仮に誤解を与えるような回答があったとすると、担当者の落ち度は必ずしも小さくはない。