

[事案 24-93] 遡及解約請求

・平成 25 年 3 月 27 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社職員の誤った説明によって解約の時期を逸したために損害が生じたとして、解約の説明を依頼した時点での解約返戻金等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 57 年 3 月に加入した定期保険特約付養老保険について、下記のとおり、保険会社職員の誤った説明により、解約の時期を逸したために、当時の解約返戻金よりも少ない額となる満期保険金（平成 24 年 2 月満期）しか受領できず、また保険料の払い込みを継続することとなったので、その時点での解約返戻金を支払うとともに、同日以降に払い込んだ保険料を返還してほしい。

- (1)平成 17 年 1 月に、申立人の妻が保険会社に電話したところ保険会社職員からいま解約するより、満期まで継続した方が有利だと説得され、また、満期時には 400 万円程度になるかを尋ねたところ、「そうですね」との誤った回答があったために契約を継続した。
- (2)平成 13 年 6 月に、申立人は申立契約を解約しようとしたが、募集人から、途中解約するよりも満期まで継続した方が有利である旨の説明を受けたために、契約を継続した。

<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)平成 17 年当時の運用実績から考えると、保険会社職員が、満期保険金額 100 万円の保険について、満期時の受取額が 400 万円になると回答するはずはない。
- (2)申立契約は保険会社の合併前会社のうちの 1 社が販売した契約であるが、平成 17 年当時に対応した職員は合併以前、申立契約を販売していたとは別の合併前会社に所属していたところ、問合せを受けたのは合併した当初であることから、即答することはなく、周囲に確認してから回答したはずであることから、職員が誤った説明はしていない。
- (3)保険会社は、毎年契約内容を知らせる文書を申立人に送付しており、満期保険金額が 100 万円であることは、申立人において容易に理解することができていたので、申立人は契約内容に納得したうえで継続していた。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人が、平成 17 年または平成 13 年当時の解約返戻金の支払およびその後の既払込保険料の返還を求めていることから、保険会社職員および募集人からの誤った説明により解約することができずに損害（民法 715 条）を被ったと主張しているものと解し、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、平成 17 年当時に対応した保険会社職員の事情聴取の内容にもとづき審理した。

審理の結果、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て裁定手続を終了した。

1. 申立人は、平成 17 年 1 月に申立人の妻が電話によって「満期時に 400 万くらいになるのですか」と尋ねたところ、保険会社職員は「そうですね」と回答した旨主張するが、下記のとおりそのような事実は認められない。

- (1) 申立人の妻が電話する際に参照した契約内容を知らせる文書では、「配当金による増額保険金の現在高」として 366 万円の記載があることは認められるが、これ以外には満期保険金が 400 万円程度であると思わせるような証拠はない。
 - (2) 申立人の妻の電話に対応した保険会社職員は、当時、支社の事務を担当していただけで、募集人ではなく、申立人らとは面識もなく、問い合わせに対して誤った説明をする何らの動機も窺えない。
2. 申立人は、平成 13 年 6 月に申立契約を解約しようとしたが、募集人から「途中解約より満期まで継続した方が有利である」との説明を受けて解約しなかった旨主張するが、募集人のメモ書きから、申立契約の保険料の支払いを団体扱いから個人扱いに変更する過程で何らかの説明があったことは認められるものの、当時の解約返戻金の具体的な金額や満期保険金の具体的な金額の説明があったと窺われる証拠はなく、募集人から申立契約の解約に関して誤った説明がされたとまで認めることはできない。

【参考】民法 715 条（使用者等の責任）

ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。

- 2 使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。
- 3 前二項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。