

[事案 25-113] 解約取消等請求

・平成 26 年 2 月 7 日 裁定終了

※本事案の申立人は、契約者（被相続人）の相続人代表者・遺言執行者である。

<事案の概要>

解約の際、保険会社から払戻金額の提示が一切なく、説明不足等があったとして、解約手続の取消し等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 18 年 2 月、契約者である父は、一時払保険料で合計 1 億円を支払って、銀行員（募集人）から、3 件の変額個人年金保険を契約した。契約者は平成 24 年 4 月に死亡したので、自分が遺言執行者として、平成 25 年 2 月に本各契約を解約したが、払込済の一時払保険料額に満たない解約払戻金額しか受領できなかったため、以下とおりに求める。

- (1)解約手続を行った際、保険会社から払戻金額の提示が一切なく、また、解約以外に、契約者を変更して継続する等の他の選択肢があることの説明もなかったため、各契約の解約を取り消してほしい（主張①）。
- (2)契約者は契約時、募集人から、各契約が元本保証商品だと説明されていたため、一時払保険料額から受領した解約払戻金額を控除した金額を、返還または損害賠償してほしい（主張②）。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)以下のとおり、解約手続に関する当社の対応に問題はない。
 - ①平成 25 年 1 月に、申立人からコールセンター宛に問い合わせを受けた際、担当者は、契約者変更ではなく解約でよいかを聞き、解約の意思を確認している。
 - ②申立人に送付した解約請求書類には、解約払戻金額が払込保険料を下回る場合があること等が記載されている。
- (2)募集人は、本各契約が変額個人年金保険であり、元本割れリスクがあることを説明している。また、募集時には、契約者の他に、申立人および他の兄弟も同席しており、契約者および申立人ら兄弟から理解は得ていた。

<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を行った。審理の結果、以下のとおり、主張①については、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記して裁定手続を終了し、主張②については、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 32 条第 1 項 3 号にもとづき、裁定打切り通知にその理由を明記し、裁定手続を打ち切ることとした。

1. 申立人の主張の法的整理

申立人の主張は、以下の 2 点であると判断する。

- (1)本各契約の解約手続の際、保険会社または募集銀行には以下の点について説明義務違反があったため、保険会社は信義則上解約の効力を主張できない、あるいは、保険会社または募集銀行の説明義務違反により、申立人は相続人らにとって不利な時期に解約して

- しまったので、債務不履行または不法行為による損害賠償を求める（主張①）。
- (2) 本各契約の加入の際、契約者は、元本保証商品であると錯誤（民法 95 条）していたので契約は無効である、あるいは、契約時に募集人から元本保証商品であるとの誤説明があったので、説明義務違反による損害賠償（保険業法 283 条）を求める（主張②）。
2. 以下の理由により、保険会社の説明義務違反を認定することはできず、主張①は認められない。
- (1) 申立人からの問合せの受電記録によると、申立人が解約を申し出ていること、コールセンター職員は契約者変更ではなく解約でよいかを申立人に確認していること、申立人は確認に対して「そうですね」と回答していることが認められる。このことから、少なくともこの時点で申立人は契約者変更手続の選択肢を認識できており、保険会社に説明義務違反があったとは言えない。
- (2) 解約請求書類においては、解約払戻金額は毎日変動し、実際に支払われる金額は解約日に確定すること、解約払戻金額に最低保証がないこと、時期等によっては払込保険料を下回ることがあること、等が説明されている。
- (3) 申立人からの問合せの受電記録によると、申立人は解約払戻金額について何らの問合せもしておらず、コールセンター部門において解約払戻金額を告知する義務までは認められない。
3. 本件のように、事実関係の対立が大きく、契約者が既に死亡しているような事案は、慎重な事実認定が求められるので、裁判手続における証人尋問手続を経て、慎重に事実関係を確認すべきであるが、当審査会にそのような権限はない。よって、主張②の解決は、裁判手続において行われるべきである。

【参考】

民法 95 条（錯誤）

意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

保険業法 283 条（所属保険会社等の賠償責任）

所属保険会社等は、保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う。

2～4 （略）