

## 〔事案 25-84〕 解約取消請求

・平成 26 年 1 月 29 日 裁定打切り

※本事案の申立人は契約者の相続人代表者である。

### <事案の概要>

契約者が死亡する 2 か月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等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

契約者である父が、平成元年 9 月および平成 5 年 5 月に契約した、被保険者を父とする終身保険（契約①）および被保険者を妹（契約者の娘）とする終身保険（契約②）について、契約者の死亡の約 2 か月前である平成 25 年 3 月に解約された。

#### (1) 契約①について

父は生前、この保険だけは残すと言っていたのに、解約手続までの経緯があまりにも納得がいかないため、解約を無効として、死亡保険金と受領済の解約返戻金との差額を支払ってほしい。

#### (2) 契約②について

被保険者である妹はこの保険の契約期間中に入院をしたことがあり、他の保険に再契約することは困難であるが、申立人に対して、保険会社の担当者はそのようなデメリットを強く説明せずに解約手続を行っているため、解約を無効としてほしい。

### <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) 約款上、契約者はいつでも保険契約を解約し、解約返戻金を請求することができることとなっている。

(2) 担当者は、解約を申し出た契約者に対し、契約①について、その時点で解約して契約者貸付金を精算しなくても、契約者貸付金元利合計額は保険金から差し引かれること、契約②について、解約せず、契約者変更手続ができることを説明している。

(3) 保険会社には、そもそも本各契約の解約を取り消す理由がない。

### <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、以下とおり、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 32 条 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) 契約①について

契約者が解約した際の担当者の対応を問題として、保険会社に対して損害賠償（民法 709 条）を求めるもの。

##### (2) 契約②について

契約者の解約の意思表示に瑕疵があったことを理由に、解約の無効（民法 95 条）を求めるもの。

2. 以下の理由により、本件の適正な解決は、裁判手続において行われるべきであると判断する。

- (1) 上述のとおり、申立人は本各契約の解約時の担当者の説明・対応に問題があったことを主張する一方、保険会社は適切に説明・対応を行ったうえで、契約者は明確に解約意思を表示したことを主張し、当事者間に大きな事実関係の争いがある。
- (2) これらの点を審議するには、本各契約の解約の際に、契約者と担当者との間でどのようなやり取りがなされたか、契約者がどのような経緯・動機で本各契約を解約するに至ったか等を判断する必要があるが、契約者への事情聴取が必要となるが、契約者は既に死亡しており事情聴取を実施することができない。
- (3) 本件のように事実関係の対立が大きく、関係者が既に死亡しているような事案については、慎重な事実認定が必要とされることから、当事者のいずれかに主張の立証責任を負わせ、宣誓のうえ、過料または刑事罰の制裁を背景とし、保険会社の反対尋問権も保障される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、裁判外紛争解決機関である当審査会は、そのような手続きを有していない。