

[事案 27-177] 保険料返還請求

・平成 28 年 5 月 7 日 和解成立

<事案の概要>

転換後契約の解約を申出たところ、募集人とその上司に解約を不当に拒まれたとして、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 59 年 3 月に契約した終身保険を、平成 26 年 9 月に利率変動型積立保険に転換したが、その後解約を申出たところ、募集人と上司から、「今日は書類上解約できない」と言われ、その後、保険会社からの解約手続の連絡を待ったが連絡がなかったため、保険料の支払いをせざるを得なかった。転換後契約の既払込保険料の返還をしてほしい。

<保険会社の主張>

募集人と上司は、申立人の申出内容が転換後契約の解約ではなく、転換前契約に戻して欲しいというものであったことから、申出を転換後契約の取消し(転換前契約の復活)と理解して、それには応じられない旨を伝えたのであって、解約権は侵害していないため、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約転換の経過と解約申出の有無などを把握するため、申立人および同席した配偶者と募集人および上司に対して事情聴取を行なった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、転換後契約の既払込保険料の返還は認められないが、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 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) 申立人は、保険会社からの解約手続の連絡を待っていたことが認められ、また、転換後契約を直ちに解約することはできないと誤解していたことも認められるため、募集人や上司が申立人の意図を的確に理解せずに、契約の継続を勧めていた可能性を否定することはできない。

(2) 保険会社においては「70 歳以上契約者募集ルール」を定め、契約者が 70 歳以上の場合には、親族(70 歳未満が望ましいが当面は制限しないとしている)が最低 1 回は同席することとしている。本件では、申立人配偶者が同席していたが、その年齢は 73 歳であったことから、同席の親族としては望ましくなかったといえる。また、複数募集人による複数回説明を励行としていたが、本件では、上司が 1 回同席したのみであった。申立人配偶者を同席の親族とすることは望ましくなかったことからすると、励行を実施することがより望まれたといえる。申立人の主張は転換後契約の加入自体を問題にするのではなく、加入後の解約手続を問題にするものであるので、上記ルールの運用は申立人の請求に直接関わることではないが、本事案の解決を考えるに際しては考慮すべきである。

