

## **[事案 27-39] 契約無効請求**

・平成 27 年 12 月 24 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

募集人から誤った説明があったこと等を理由に、満期時払戻金額と既払込保険料の差額の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 11 年 12 月に契約した養老保険について、以下の理由により、満期時払戻金額と既払込保険料の差額を支払ってほしい。

- (1) 保険証券には、養老保険（保険金額 180 万円）、生存給付金付定期保険特約（保険金額 180 万円）が、平成 26 年 11 月で満期終了となることが記載されており、その合計金額を受け取ることができる内容表示と解釈できる。
- (2) 契約時に貯蓄型生命保険を希望しており、満期時受取総額が既払込保険料総額より少なくなることは聞いていない。

### **<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) 募集人は、契約時に設計書を使用し、約 1 時間かけて商品内容を説明し、満期保険金と生存給付金について説明をしている。
- (2) 保険期間満了時に、既払込保険料全額が保証されるというような説明は行っておらず、約款等を交付したうえで、申込書、告知書に自署押印してもらった。
- (3) 保険証券には満期保険金・生存給付金付定期保険特約の保険金額がそれぞれ 180 万円であることが表記されているが、満期時に 360 万円が受け取れるとは記載していない。

### **<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、募集人の説明に不適切な点があったかどうかなど契約時の状況を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、満期時払戻金額と既払込保険料の差額の支払いは認められないが、申立人が、満期前の平成 26 年 11 月に、保険会社コールセンターに対し問い合わせたところ、オペレーターは誤った説明をし、紛争を拡大したと言えないこともないので、本件は和解により解決を図ること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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、同規程第 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として手続を終了した。