

[事案 28-54] 更新取消等請求

・平成 29 年 2 月 8 日 裁定不調

※本事案の申立人は、法人である。

<事案の概要>

更新時に募集人の説明義務違反があったとして、更新の取消しおよび更新時以降の保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 60 年 10 月に締結した個人保険（契約①、被保険者は当時の代表取締役、受取人は申立人法人）および養老保険（契約②）について、平成 12 年 8 月の更新時に、以下のとおり、保険会社に説明義務違反があったことを理由に、更新時以降の保険料を返還してほしい。

- (1) 契約①の保険期間は、契約②の保険料払込期間内であれば自由に選択できると説明されたが、できなかった。更新時にも、募集人から申立人にその旨の説明がなかった。
- (2) 更新後、保険料が高額になったが、80 歳時点で更新できなくなるとの説明がなかった。
- (3) 契約更新の案内書面に、「担当職員が伺うので、保険証券を確認のうえ、契約更新するようお願いする」旨の記載があるにもかかわらず、更新時、面談による説明がなかった。

<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) 契約時の「ご契約のしおり 定款・約款」およびパンフレットにより、保険期間満了日において、本契約は更新の条件を満たさず、更新することができない旨を説明している。これらの記載を見れば、通常は、保険期間満了日において、本契約を更新することができない旨を十分に認識することができ、保険契約締結に必要な事項を説明している。
- (2) 更新時において、本契約を更新しても 80 歳で期間満了となり、5 年後には更新できない旨を「ご契約のしおり 定款・約款」および取扱者が口頭で説明しており、十分に認識することができるため、保険契約締結に必要な事項を説明している。

<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、更新時における募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど、契約更新時の状況を把握するため、被保険者のおよび配偶者に対して事情聴取を行った。なお、募集人は退職しており、協力が得られず、事情聴取できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人に説明義務違反があったとは認められず、更新の取消しは認められないものの、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が、申立人から受諾しないとの回答があったため、同規程 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として手続を終了した。

- (1) 契約更新の案内書面には、「契約更新確認書」を後日担当者が持参する旨が明記されているところ、これは更新手続に誤解やトラブルが生じないよう慎重を期す趣旨と考えられ、保険会社が安易にこれを省略することは望ましくない。

(2) 本件では、「契約更新確認書」は募集人から申立人に郵送されており、契約更新の案内書面に記載されている手続きが取られていない。