

[事案 29-13] 払込保険料返還請求

・平成 29 年 9 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

代理店の電話による非対面募集により加入した終身保険について、積立貯蓄的な内容の保険と誤解していたこと等を理由に、既払込保険料の全額または 9 割程度の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 14 年 11 月に契約した終身保険について、以下の理由により、既払込保険料の全額または 9 割程度の返還をしてほしい。

- (1) 本契約は、経過年月数によっては、払込保険料累計額が死亡保険金額を上回る内容であったが、積立貯蓄的な内容であると誤解した。
- (2) 保険会社は、払込保険料累計額が死亡保険金額を超えた時点で、申立人に連絡すべきであったのに、それを怠った。
- (3) 本契約は、ある期間を過ぎると一方的に保険会社が契約者からお金を収受するだけの仕組みになっており、保険商品として不適切である。

<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) 募集資料では、解約返戻金が払込保険料累計額より少なくなることについて記載されており、また、払込保険料累計額が死亡保険金額を上回ることがあることについても記載されている。
- (2) 「ご契約のしおり・約款」では、契約に際しての重要事項として「死亡保険金額が払込保険料累計額を下回ることがあります」と注意喚起しており、申立人が主張するような連絡義務はない。
- (3) 死亡保険金額と保険料は当初から一定であることから、ある時期を過ぎると払込保険料累計額が死亡保険金額を上回るとは自明である。

<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、契約時の説明状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。また、審理の参考にするため、保険会社に対し、資料の追加提出を求めた。なお、取扱代理店の担当者の事情聴取は実施することはできなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が本契約は積立貯蓄的な内容であると誤解したとは認められず、代理店の担当者の誤説明や説明不十分も認められないことから、払込保険料の全額または 9 割程度の返還は認められない。しかし、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1) 申立人は契約当時 70 歳代後半であり、募集方法は電話による非対面募集であったので、募集に際しては、適切な高齢者対応（例えば、より慎重な意向確認など）が望まれた。

(2) 契約の経過年月を踏まえた説明がされていなかった可能性がある。