

[事案 30-124] 遡及減額請求

・平成 31 年 1 月 16 日 和解成立

<事案の概要>

減額には請求書類の提出が必要との説明がなかったこと等を理由に、減額する意向を、募集人に対し口頭で伝えた時点に遡って減額することを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 22 年 1 月に契約した終身保険について、以下等の理由により、平成 27 年 6 月に遡って減額し、差額保険料を支払ってほしい。

- (1)平成 27 年 6 月頃、配偶者が募集人と 2 度面談したうえで、減額を要望している。
- (2)配偶者は、募集人から、減額するには契約者による減額請求書の提出が必要であるといった説明は受けていない。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)平成 27 年 6 月に、募集人は申立人配偶者に対し減額プランを説明したうえで、減額は契約者による手続きが必要であるので、契約者と相談して、なお要望する場合は別途連絡するように伝えたところ、その後契約者からの連絡はなかった。
- (2)申立人は、保険料が天引きされる給与明細や、毎年送付している契約内容通知文書を確認することで、減額されていないことを認識できた。

<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、減額申出時の状況等を把握するため、申立人、申立人配偶者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、平成 27 年 6 月に減額手続きがなされていたとは認められないが、以下の観点から、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、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)募集人は、契約者自身の意向を直接確認しないまま、契約者ではない申立人の配偶者と 2 回面談し、減額した場合の契約内容を説明しているが、2 回目の面談時には、「これが最終的な決断になるが、内容はこれで良いか」という趣旨の確認をし、「これでお願いします」旨を回答されており、この面談をもって減額手続きが完了したと申立人らに誤解させた可能性を否定できない。
- (2)募集人は、配偶者との面談前、または少なくとも面談後速やかに契約者本人に減額について意思確認を行い、減額手続きを案内する必要がある。