

## **[事案 30-164] 契約内容変更請求**

・令和元年 7 月 27 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

募集人の誤説明を理由に、保険期間を終身とした払済保険への変更を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 8 年 7 月に契約した定期保険について、以下の理由により、保険期間を終身とした払済保険へ変更してほしい。または既払込保険料を返還し、もしくは損害を賠償してほしい。

- (1) 払済保険に変更した場合の保険期間が終身となることについて、複数回募集人に確認し、募集人は支社および本社に確認したうえで、手続きを行っていることから、保険会社との間で、保険期間を終身とした払済保険への変更について合意が成立している。
- (2) 保険期間を終身とする払済保険に変更することは募集人からの提案であり、募集人は、途中解約を避けるため、払済保険に変更した場合の保険期間について、意図的に虚偽の説明をした可能性がある。

### **<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) 募集人の誤説明は認めるが、当社の取扱上、本契約について保険期間を終身とした払済保険への変更を取り扱うことはできない。
- (2) 募集人は、本契約における払済保険変更時の取扱いを正しく理解していなかったために誤説明をしたが、意図的に虚偽の説明をしたわけではない。

### **<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、払済保険への変更手続時の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。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、保険期間を終身とした払済保険への変更が成立したとは認められず、担当者が虚偽の説明をしたとも認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1) 募集人の誤説明は明らかで、間違いがないか確認を求める申立人に対し、誤説明を繰り返している。
- (2) 募集人は、申立人が契約内容変更請求書に署名した後に本社の所管部署へ本取扱可否を確認しているが、確認するのであれば、申立人が署名する前に確認できたと考えられ、本紛争回避の余地は十分にあった。