

## [事案 30-180] 既払込保険料返還等請求

・平成 31 年 3 月 5 日 和解成立

### <事案の概要>

契約の無断解約に関する対応を巡り、保険会社を信用できないとして、本件の対応のために発生した諸費用の賠償および既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成 30 年 2 月、親が自分に無断で、平成 8 年 12 月に契約した終身保険を解約したため、保険会社に解約の取消しを求めたところ、解約が取り消された。しかし、以下の理由により、本件の対応のために発生した諸費用を賠償し、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 保険会社は、自分に無断で解約に応じたが、この時点で解約をすれば、解約返戻金は少額ですみ、得をするためであった。
- (2) 保険会社が誠意を持った対応をしていないことに大きな不信感と憤りを抱いており、保険会社を信用することはできない。

### <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) 本契約に無効原因が存在する等の事情はない。
- (2) 担当者は申立人の親に対して、初回訪問時に解約に関して申立人の了解を得ることをお願いし、2 回目の訪問の際に、申立人の親に解約の意思を再度確認したが、何ら異存を述べなかったため、申立人の了解を得ているものと思った。そのうえで、申立人の親は、解約に必要なパスワードを知っていたことから、解約手続きを行った。
- (3) 申立人から無断解約ではないかとの連絡を受けた 2 日後には、申立人に対する事情の説明と解約の取消しの提案をしている。

### <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、解約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社において、申立人に損害賠償を行うべきと認められるだけの行為があったとは認められず、既払込保険料を返還すべき契約上の瑕疵があっ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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 保険会社の担当者は、解約手続きに際し、申立人に直接解約意思の確認をせずに、持参した端末に、申立人の親がパスワードを入力して、解約手続きをしたことを認めている。
- (2) 親族が手続き用のパスワードを知っているというケースは少なくなく、親族が本人の意思に関係なくこれらを使用する可能性も否定できない。親族間の関係が良好であれば問題が生じることは多くないが、関係が悪化していた場合には、紛争が生じる危険性もあるものと言え、親族間の関係が良好であるか否かについて、第三者である担当者等が判断することは困難であり、将来の紛争発生を回避するために、安易な対応をしないことが求められる。

- (3)パスワードのみで解約手続きが可能であることは、印鑑や身分証明書等を必要とする手続きよりも簡易なものであり、より丁寧に契約者本人の意思を確認する必要があり、契約者である申立人と直接会わないとしても、電話等で申立人の意思を確認することは容易であった。
- (4)担当者が解約手続きに不慣れであったため、解約手続きの経験がある他の職員に同行を求めたうえでの手続きであったが、同職員は適切な解約手続きを指導すべき立場にあり、申立人の親に申立人の代理権が存在することが明らかな場合を除き、担当者に、契約者本人の意思確認を指示すべきであった。