

## **[事案 2020-130] 解約取消請求**

・令和3年6月30日 裁定終了

※本事案の申立人は、法人である。

### **<事案の概要>**

担当者の誘導により、解約を希望しない契約の解約手続をさせられたことを不服として、解約の取消しを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成25年3月に契約した養老保険等3件（申立契約）について、以下等の理由により、解約を取り消してほしい。

- (1)他保険（申立外契約）は被保険者の退職に伴い解約を希望していたが、本契約は経営者に万が一のことがあった場合に備えたものであり、解約は希望しないことを担当者に伝えていた。
- (2)解約請求書に証券番号を記入した記憶はなく、複数契約一括取扱一覧表における解約を希望する旨のチェックは自分がしたものではない。
- (3)複数契約一括取扱一覧表の証券番号が5桁ごとに前後反転しており、存在しない証券番号が記載されている。

### **<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)他保険のみ解約したいのであれば、解約請求書に他保険の証券番号が記入されるはずであるが、記入された証券番号は、本契約のものである。
- (2)解約請求書、複数契約一括取扱一覧表には、法人印が押印され、当時の代表者の直筆の筆跡がある。
- (3)担当者は、解約について事前に相談を受けたが、どの契約を解約するかは申立人の意思に委ねたと述べている。
- (4)顧客宛資料の一部について、セキュリティのため、証券番号を前後反転させたものを使用することがある。

### **<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、解約時の状況等を把握するため、申立人および担当者等に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、申立人が本契約の解約を希望しない旨を担当者に伝えていたとは認められず、解約請求書および複数契約一括取扱一覧表を申立人が記入していないとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。