

[事案 2020-255] 遡及解約請求

・令和3年6月24日 和解成立

<事案の概要>

解約の意思表示をしたにもかかわらず、解約手続が行われていなかったことを不服として、意思表示時に遡って解約し、その後支払った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22年1月に契約した終身保険（契約①）について、平成29年10月に医療特約等を部分保障変更して、終身医療保険（契約②）を契約した。その後、令和2年2月に、他社保険に加入するため解約手続を行ったが、契約①のみ解約となり、契約②が解約されなかった。しかし、担当者に対しては、契約①②とも解約する意向を伝えていたので、令和2年2月に遡って契約②を解約し、3月以降の既払込保険料を返還してほしい。

<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)解約手続については、約款において、所定の書類を提出することが必要である旨を定めているが、契約②の解約請求書は作成・提出されていない。
- (2)解約請求書には、契約①の証券番号と商品名称のみが記載されており、契約①の解約請求書であることが容易にわかる内容であった。
- (3)令和元年12月の契約①の更新時に、申立人は担当者に対して、他社の保険を探してみると話しており、担当者は、契約①について他社への乗り換えを考えているものと理解していた。
- (4)令和2年2月の解約にあたって、申立人は、「他社の保険に入ったから解約するよ」と担当者に伝えており、上記(3)の話の流れから、担当者は、契約①を解約するという意味で理解した。

<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、解約の経緯および和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないものの、以下の理由から、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)申立人が募集人に対し、他社の保険に入るため保険契約を解約するという趣旨の意向を伝えたことは当事者間に争いがないところ、担当者は、申立人に複数の契約があることを知っていたので、申立人から解約の申出を受けた際、念のため対象となる契約について確認すべきであった。
- (2)契約②は、契約①の部分保障変更により新たに成立したものであるが、申立人は、契約②が別個の契約として成立していたことを十分に認識していなかった可能性があり、担当者としては解約の対象となる契約を確認する必要性が高かったと思われる。
- (3)事情聴取において担当者も、通常は解約対象となる契約を再確認するが、本件ではそれま

での経緯から契約①の解約だと理解してしまったため、あらためて確認しなかった旨を述べている。