

## [事案 2019-312] 遡及解約請求

・令和3年8月22日 和解成立

### <事案の概要>

募集人から解約を妨害されたことを理由に、遡及して解約すること等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成27年8月に契約し、平成30年12月に解約した終身保険と変額保険について、以下の理由により、最初に解約を申し出た平成27年10月を解約日とし、それ以降に支払った保険料を返してほしい。

- (1) 月々の保険料負担が重いため募集人に解約を申し出たが、解約したいのであれば、自分が死亡した場合どのように必要資金を補うのかを具体的に提示するよう求められ、それが答えられないのであれば、解約には応じられないというやり取りを10回以上繰り返しさせられた。
- (2) 募集人が取り合ってくれなかったため、カスタマーセンターに解約したい旨の連絡をしたが、募集人経由でなければ解約できないと言われた。
- (3) 転居先で、別の募集人を紹介されたので、解約・見直しを行う約束をしたが、待つように言われて1年以上連絡がなかった。

### <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) 募集人が、明確に解約の依頼を受けたのは、平成29年12月と平成30年11月の2回だけである。1回目は申立人が考え直すこととなり、2回目は募集人から解約請求書を送っている。
- (2) 募集人が、申立人の主張するような発言をしたことはないが、生命保険は長期的視点で考える必要があること、短期での解約は不利益が発生する可能性があることは説明した。
- (3) 当社のカスタマーセンターには、申立人からの解約の連絡履歴はない。また、カスタマーセンターでは解約申出があった場合、通常は募集人を介さずに直接解約手続を行う。

### <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、募集人の対応状況等を把握するため、申立人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、募集人が解約を妨害したとは認められず、保険会社のカスタマーセンターが募集人経由でなければ解約できないと申立人に説明したとは認められないが、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) 募集人は、遅くとも平成28年3月には、申立人から保険料の負担が重いので契約を見直したいという希望を確認していたが、どの程度の負担の軽減を求めているのかをはじめ、申立人の具体的希望や意向を積極的に聴取せず、募集人として手続きの説明義務を十分に果たしたとは言えない。

(2) 契約申込み当初から、募集人は十分な意向確認をしないまま、単に一般論として必要性が高いと考えられる内容を申立人に提案して契約を進めた可能性がうかがわれ、そのような募集人の姿勢が、その後の解約の場面でも、契約者自身の希望や意向を軽視しがちな対応に繋がったと考えられる。