

[事案 2019-66] 遡及解約等請求

・令和2年3月2日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2019-67]の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

募集人に解約等を申し入れたが対応されなかったこと等を理由として、申し入れ時点に遡っての解約等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成30年9月に、募集人に対し電話で、平成28年12月に契約した組立総合保障保険（契約①）の解約および同年11月に契約した年金保険（契約②）の支払方法の変更を申し入れたが、面談でないと解約できない等と虚偽の説明を受け、その後募集人とは面談も行われず対応してもらえなかったことから、契約①を平成30年9月の申し入れ時に遡って解約してほしい。また、以下の理由により、契約②の既払込保険料と、慰謝料を含めた損害賠償金を支払ってほしい。

- (1) 保険会社の不誠実な対応によって精神的な苦痛を負い、折衝の時間を費やした。既に保険会社との信頼関係は破綻している。
- (2) 契約②の申込みの際し、募集人に年金受取期間は20年程度とする希望を伝え、受取期間は20年であると口頭説明を受けたので、契約内容を誤認（実際の受取期間は10年）していた。

<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ものの、申し入れのあった時点に遡って契約①を解約し、契約②の支払方法を変更することに応じる。

- (1) 募集人は、申立人配偶者の出産時期を考慮しつつ、申立人からの連絡を待っており、面談の実施を放置していたのではない。
- (2) 契約②の申込み時、募集人は申立人に、設計書を用いて契約内容を説明しており、年金受取期間が10年であることを設計書およびタブレット端末により説明している。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、解約等の申し入れ時の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、契約②の既払込保険料の返還は認められず、慰謝料を含む損害賠償金の支払いも認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ること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、申立人からの解約等の申し入れに対し、申立人の配偶者の出産時期と重なっていたことから、申立人からの連絡を待っていた等とするが、いずれにしても保険会社は、結果として募集人が対応していなかったことを認めている。