

[事案 2021-122] 解約無効請求

・令和4年1月11日 和解成立

<事案の概要>

希望と異なる契約を解約してしまったこと等を理由に、解約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成27年7月に契約した家族収入保険（申立外契約）の解約を希望していたが、以下の理由により、平成29年11月に契約した外貨建終身保険を令和3年4月に誤って解約してしまったため、解約を無効としてほしい。

(1)募集人の作成した保険契約一覧表（以下「一覧表」）にもとづき、本契約を解約したものの、一覧表に記載された本契約と申立外契約の証券番号が逆になっていた。

<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)コールセンターでは、本契約および申立外契約について、解約対象の保険種類、および継続する保険種類の両方を口頭で説明し、申立人の了承を得ている。
- (2)解約請求書には、本契約の証券番号と保険種類を明記している。

<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、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、解約の無効は認められないが、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)募集人が、私的に作成して申立人に交付した一覧表に記載された証券番号について、本契約と申立外契約が逆になっていたことには争いがなく、申立人は一覧表を前提として、誤って本契約を解約してしまったことが事情聴取で確認された。
- (2)申立人は、正しい証券番号を確認したり、解約請求書に記載された契約が解約を希望する契約ではないことを確認する機会があったが、募集人が作成した資料の誤りが紛争の発端であったことは否めない。