

[事案 2021-13] 遡及解約請求

・令和4年1月12日 和解成立

<事案の概要>

募集人によるアフターフォローの訪問がなされていないこと等を理由に、契約の遡及解約を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成29年8月に契約した利率変動型積立保険および介護保険について、以下の理由により、平成29年12月に遡って解約してほしい。それができない場合は、少しでも遡って解約するなど、代替案を提示してほしい。

- (1) 積立金額や保障内容について説明を受けておらず、募集人は自分のニーズや希望の把握を行っていない。
- (2) 自分の親は、募集人やその上席者から保険内容の説明を受けたようだが、親は80歳を超えているため契約内容を理解していない。
- (3) 募集人から、平成29年12月にアフターフォローの訪問を行うと案内されたが、体調不良を理由にキャンセルされ、その後訪問を受けていない。この時に契約内容を説明されていれば、自分の希望に合わないことがわかり、解約していた。

<保険会社の主張>

募集人が申立人に対してアフターフォローの訪問を行っていないことは認めるが、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) 平成29年12月の時点で、申立人から解約の意思表示はなかった。
- (2) 契約内容については、契約後にも保障内容および保障部分の保険料が積立金から控除されていることを記載した案内を送付している。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人、募集人および上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、平成29年12月に遡っての解約は認められないが、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、保険料の出資者は申立人の親であるから、申立人の親に対して契約内容の説明を行ったと主張しているが、契約者は申立人であり、直接申立人に対して契約内容の説明を行う必要がある。まして、申立人の親は高齢であり、申立人に対して情報が正確に伝わるか疑問であり、改めて申立人に対しても意向の把握と説明をするべきであった。
- (2) 本契約は不定期払というあまり一般的ではない保険料の支払方法であり、この点についても募集人は一層丁寧に説明する必要があった。