

[事案 2021-187] 解約取消請求

・令和4年7月20日 裁定不調

※本事案の申立人は、本契約の契約者の子（相続人）である。

<事案の概要>

募集人が、他社の保険に加入させるために契約を解約させたことを不服として、解約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

契約者である自分の親は、平成7年10月に契約した三大疾病保障定期保険について、令和2年10月に解約させられ、同月に他社の医療保険を契約した。しかし、以下の理由により、解約を取り消してほしい。

- (1)親は当時理解力が低下しており、募集人は、保険の更新により保険料が上がる不安と、他社保険の加入年齢に制限があることを利用して、他社保険に加入させるために、本契約を解約させた。
- (2)前任の担当者に、親の理解力が低下していることと、今後必要な時は自分にも連絡するよう伝えていたが、解約することの連絡はなく、高齢者に対して理解できるような十分な説明をしたとは思えない。
- (3)他社保険についても、手術後の加入に制限があるにもかかわらず、過去の給付金の給付歴を確認せずに勧誘したことは問題がある。また、高齢者への配慮として、70歳以下の家族の同席・連絡を行うべきであった。

<保険会社の主張>

担当者は、契約者に対して解約についての説明を適切に行っているほか、解約当時、契約者の理解力等にも問題はなく、契約者は解約の意味を理解して解約を行ったものであることから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、本契約の解約の取消しは認められないが、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1)契約者は、解約の前年に脳梗塞や心筋梗塞につながる可能性がある疾患で給付金を請求しており、募集人は、高齢の契約者が本契約を解約しようとしているのであれば、この状況で解約を行ってよいのか、解約することのリスクを理解しているのかについて慎重に意思確認すべきであった。
- (2)解約当時、契約者は75歳であり、家族とは解約の相談をしていなかったが、家族への相談をアドバイスしたり、通常より丁寧に解約によって失われる保障について説明したりすることが望ましい状況であったものの、本件ではそのような案内が行われたことが確認できない。

- (3)他社保険は、1年以内に手術をしたことがある場合には加入できないものであるところ、契約者は申込みの1年以内に手術を受けており、募集人はその際の給付金請求手続きに関与していた。手術について契約者が告知していれば、他社保険は成立しなかった可能性が高い。
- (4)募集人は、契約者が1年以内に手術を受けたことを失念していたとのことだが、契約者に対し、告知義務に違反した場合の効果や正確な告知をすべきことを伝え、その結果、契約が成立しない可能性があることを説明し（ただし、この懈怠は他社保険の募集に関するものであるから、本件の保険会社の責任ではない。）、解約を慎重になすべきことを促すことが妥当であった。