

[事案 2021-225] 遡及解約請求

・令和4年6月20日 和解成立

<事案の概要>

募集人の不適切な対応を理由に、遡及して特約を解約することを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成3年9月に契約した定期保険特約付終身保険について、平成12年12月に終身保険以外のすべての特約の解約を請求したところ、定期保険特約（転換一時払）のみ解約されず、その後、自動更新となった。しかし、以下等の理由により、解約請求時に遡って本特約を解約し、解約以降に支払った保険料を返してほしい。

- (1)「終身保険部分のみを残して、すべて解約したい」と伝えたくて、担当者はそのように手続すると回答した。
- (2)本特約について、平成18年9月に更新しないと担当者に伝えた。

<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)解約請求時、担当者は試算書を提示し、本特約が解約できないことを説明したうえで、手続を行った。
- (2)申立人は、本特約が解約されていないことは、令和3年9月に判明したと主張しているが、解約されていると思っているのであれば、「平成18年9月に更新しないと担当者に伝えた」との主張には矛盾がある。

<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、手続時の状況等を把握するため、申立人および申立人の妻に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の不適切な対応は認められず、遡及して本特約を解約することは認められないが、以下等の理由により、本契約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)本特約のみの解約が認められないことは約款に規定されているが、単独で解約することができないことは、申立人に容易に理解できる内容ではない。
- (2)契約内容変更請求書には、「定期保険特約 解約」とのみ記載されているため、申立人が本特約も解約されていたと考えることは妥当である。
- (3)担当者は、申立人から特約解約の申し出を受けた際に、本特約は、単独では（主契約とともにでなければ）解約することができないことを申立人が理解できるように丁寧に説明する必要があった。