

[事案 2023-215] 解約無効請求

・令和6年8月14日 裁定打切り

<事案の概要>

配偶者が無断で行った解約手続であることを理由に、解約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年7月に契約した米ドル建終身保険について、令和5年7月に解約されているが、以下等の理由により、自分が解約返戻金を保険会社に支払うことなく解約を無効にしてほしい。

- (1) 自分は解約手続を行っていない。配偶者が無断で解約申入れを行った。
- (2) 配偶者は、保険会社のコールセンターに架電し、自分になりすまして解約手続書類の送付を依頼した。その電話口の声は明らかに異性の声であったのであるから、コールセンターのオペレーターは本人ではないことが認識できた。
- (3) コールセンターが折り返した電話は、保険会社に登録していた携帯電話番号ではなく、配偶者の携帯電話番号であった。また、配偶者が解約返戻金の振込先口座として指定した預金口座は保険会社に登録した銀行預金口座ではなかった。
- (4) 本当に契約者本人が解約手続を行っているのか疑わしい事情が複数あったにもかかわらず、保険会社は配偶者が請求したとおりに解約処理をし、解約返戻金を支払った。

<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) コールセンターのオペレーターとしては、声だけで女性か男性かを判断することはできない。
- (2) 顧客から登録されていない電話番号に架電するよう依頼があった場合、その電話番号に架電することは通常行う対応である。また、個人が複数の銀行口座を保有することは極めて一般的であり、解約返戻金を登録されている口座とは別の口座に送金するよう指定がなされることも珍しいことではない。
- (3) 当社は、解約申し出の連絡を受けた時点において、解約手続をするための書類を送付したにすぎない。本契約の通信先住所として登録されている申立人の住所に、申立人宛てに解約請求書類を送付した。
- (4) 申立人本人の署名がなされた解約請求書類が必要書類と共に返送され、提出された書類に疑問点はなかった。
- (5) 当社は解約返戻金を申立人名義の銀行口座に支払っており、同口座が申立人ではなく配偶者が管理していた口座であったとしても、当社には知りようがない。
- (6) 当社としては、本契約を元の状態に戻す準備がある。ただし、その場合、当社が申立人名義の銀行口座に支払った本契約の解約返戻金相当額を戻すことが当然の前提となる。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

当審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、解約手続時の状況を確認するため、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、以下の理由により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 解約申入れ、保険会社が行った解約処理およびこれにもとづく解約返戻金の弁済がそれぞれ有効なものであったか否かを判断するためには、書証の証拠調べ手続を経る必要があるほか、筆跡鑑定や本人または証人の尋問等の手続が必要となる可能性があるところ、裁判外紛争解決機関である裁定審査会はこれらの手続を行うことはできない。