

〔事案 2024-107〕 特約解約取消請求

・令和 7 年 3 月 13 日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、特約の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>

平成 30 年 7 月に契約した医療保険に付加した入院特約、通院特約（あわせて「本特約」）、がん特約、上皮内新生物特約について、代理店から契約の見直しを提案され、令和 5 年 2 月に全ての特約を解約した。しかし、以下の理由により、本特約の解約を取り消してほしい。

- (1) 自分は、がん保険の見直しを想定しており、重複する保障の特約は解約し、他の特約は残したい旨を募集人に伝えていた。
- (2) 募集人から、「本当に解約でよいのか」と確認された際、どのような問題が生じることを想定して確認しているのか説明されず漫然と確認されたために、そのまま解約の意思表示をした。
- (3) 保険業法第 294 条第 1 項等の趣旨に照らせば、保険会社には適時に適切な情報の提供義務がある。本件では、保険会社は、特約を解約することによってどのような場合に保障が及ばなくなるのか説明をすることが容易に可能であり、そのような状況において、適時に適切な情報提供を怠って保険会社が受けた解約の意思表示は、信義則上、無効というべきである。

<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) 令和 4 年 10 月頃、申立人から特約を解約したいとの申し出を受けて、募集人が自宅を訪問したところ、同年 6 月の保障見直し時に渡した設計書の特約が列記されているページを提示され、そこには解約を希望されている 4 件の特約に丸が付けられていた。
- (2) 募集人は、過去に膝関連で給付金を支払っており、解約してしまうと給付金額が少なくなることから、入院特約は残しておいた方がよいこと、仮に一度解約してしまうと、新たに加入しようとする際には、給付金額が減額されたり、全期間不担保となる場合があることなどを説明したが、申立人は解約を強く要望された。
- (3) 新契約時および保障見直し時に、特約の内容を説明していることに加え、特約解約に際し、募集人は明確に注意喚起をしたにもかかわらず、翻意することなく解約するよう申し出されていることから、仮に申立人が錯誤に陥っていたとしても、それは申立人の重過失にあたる。
- (4) 保険会社には、解約・減額時の情報提供義務や不利益事実の説明義務は課されていない。

<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、申立人の主張する事実等を確認するため、申立人および募集人の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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。