

[事案 2024-192] 遡及解約等請求

・令和7年5月14日 裁定終了

<事案の概要>

遡って解約し、以降の既払込保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年1月に契約した組立型保険および医療保険について、以下の理由により、令和5年12月以降の既払込保険料を返金し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 令和5年12月に募集人と面談した際、保険をやめると伝えたが、解約されていなかった。自分は、募集人に「解約する」と伝えたのであり、「解約を検討する」とは伝えていない。また、保険会社は、解約するには解約請求書が必要であると主張しているが、募集人が、私に対し解約返戻金計算書を交付しながら、解約請求書を交付しないのは間違いである。
- (2) 面談後、募集人から、LINEのやり取りで「保険の資料を作りました」という提案を受けている。これは、自分が、本面談において、本契約を解約して安い保険にすることを検討しているという話をしたことから、本契約が解約されたことを前提として、新たな保険の提案をしたものである。実際に、令和6年7月から保険会社の安い保険に加入しており、自分の主張には一貫性がある。
- (3) 担当者は、令和6年7月の話合いの席で、募集人の説明不足があったことを謝罪している。また、その際、私が完璧な説明をした場合には返金に応じる旨を述べた。私は、十分な説明をしており、保険会社の要請を満たしているので、返金に応じるべきである。

<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5年12月、申立人は当初は解約を検討していたが、募集人との話合いの結果、減額を検討することになった。その際、募集人は、保険の継続を勧めることはなく、申立人の意思で減額を検討することとなり、令和6年7月に死亡保障を減額した。LINEのやり取りでも、募集人は、減額プラン提示のアポイントを取得しようとしており、申立人が、減額して継続することを検討していたことは明白である。
- (2) 当社としては、約款上、解約手続の際には請求書の提出を求めている。そのため、「口頭での解約の意思表示で保険契約は解約されるものだと思っていた」という申立人の主張を認めることはできない。
- (3) 保険料の引き去りについては、給与明細を見れば容易に確認することができた。申立人が、解約返戻金が支払われていないにもかかわらず、本契約が解約されていると判断した事情は不明であり、何かしら当社が誤った説明をしたなどの具体的な主張もない。

<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、面談時の状況等を把握するため、申立人および募集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、申立人の請求は認められず、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。

