

[事案 2024-320] 解約取消請求

・令和 8 年 6 月 22 日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の不適切な対応により契約が解約され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>

平成 26 年 10 月に契約した組立型保険について、令和 6 年 9 月 2 日に解約したが、以下の理由により、解約を取り消して契約を継続してほしい。

- (1) 募集人は、自分の配偶者との間で解約するかについて話し合い、9 月 4 日までに返答をすることになっていたにもかかわらず、同月 2 日に配偶者の承諾なしに自分をそそのかして解約させた。
- (2) 9 月 2 日に解約手続を行ったのは、募集人が本来同月 4 日に行う予定だった手続につき日付を勘違いして行ったためであるから、募集人のミスによるものである。

<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) 解約は、申立人により適正になされており、その手続に何ら法的問題はない。
- (2) 申立人の配偶者自身、募集人に対し本契約を解約する旨明確に述べていたうえ、解約実施日を 9 月 4 日ではなく同月 2 日にすることは、申立人より事前に承諾を得ていた。

<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、解約手続前後の申立人、申立人の配偶者、募集人のやり取りの状況等を確認するため、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) 申立人の配偶者と募集人との間で交わされた SNS のやり取りを見る限り、募集人は、本契約を解約するかどうかの決定権は事実上申立人の配偶者にあるという実態は認識していたと考えられる。
- (2) このような状況下で、解約手続の直後に、申立人の配偶者から募集人に対して電話があり、この通話において募集人の対応に手続的な瑕疵があるとまでは認められないが、募集人の事情聴取の結果によれば、その通話内容は、順調に解約できたことの確認ではなく、むしろ解約したことを納得していないことがうかがわれるような内容であったことが推測される。
- (3) 募集人としては、申立人の配偶者から解約の取消しを希望する趣旨の電話を受けた時点で、申立人とその配偶者との間で行き違いが生じている等の理由で、これは意向に沿わない解約であったのではないかという可能性に気づき、解約の意向について申立人に再確認を行

っていれば、本件トラブルを回避できた可能性があると言える。

- (4) 加えて、この電話があった時点では解約の手続を行った直後だったので、この時点で募集人が直ちに解約を撤回できるかについて上司に相談するなど、方法を模索していれば、当日中の解約の撤回であれば間に合った可能性があったことは社会通念上否定できない。