

[事案 2024-363] 解約取消請求

・令和8年3月26日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2024-364] の申立人と同一人である。

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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20年11月に医療保険(契約①)を契約したが、令和6年5月に契約①の保険会社を代理店として、他社の保険を契約し(契約②)、同月に契約①を解約した。ただし、以下の理由により、契約①の解約を取り消し、契約を復旧してほしい。

- (1)募集人から、保険料を少し上げるだけで契約①の特約の保障期間を終身にできると言われて手続したところ、契約①を解約するつもりはなかったのに解約されて、契約②に加入させられていた。
- (2)募集人から契約①の修正の提案を受けたもので、募集人は契約申込時に、書類上の引受保険会社の名称のロゴ部分を隠していた。このため、募集人は自分に、別会社の保険に契約させられたことを認識させなかった。
- (3)自分はその他の保障につき全て契約①の保険会社の保険に加入しており、他社の保険と説明されていれば解約しなかった。

<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)募集人は契約②の引受保険会社が他社であること、契約②の成立後に契約①を解約することは説明している。申立人に提示のうえ交付したパンフレット等にも、引受保険会社が他社であること等が記載されており、申込書には、当社が募集代理店であることが明記されている。これらのことから、契約②の申込みおよび契約①の解約請求を、契約①の保障期間の変更請求と誤認したとは認められず、仮に誤認していたとしても申立人に重大な過失がある。
- (2)募集人が契約時に、書類上の引受保険会社のロゴ部分を隠していた事実はない。

<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、契約①解約前の募集人の説明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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)募集人は本件での乗換手続を行うに先立って、契約①の保険会社の従業員として同社の保険商品の説明をしており、申立人は募集人が他社ではなく同社の商品についての手続きのみを行っているものと誤信しやすい状況にあった。
- (2)募集人が当初申立人に渡していた名刺に同社の従業員であることが記載されていたこと、募集人は申立人に、同社の商品の説明と契約②の説明を同じ機会に行っており、商品説明

の都度、どの会社の商品であるかを明示的に説明していたわけではない。募集人としては、他社保険への乗り換えをしようとしている点については、書面を用いつつ、口頭でも通常より一層丁寧に説明を行うことが望ましかったと考えられる。

- (3) 本契約の解約を契約②の特定の疾病に関する責任開始日より前に行うと、特定の手術による手術給付金の保障が途切れてしまうため、申立契約をいつ解約するかは慎重に判断する必要があったが、保障が途切れる期間が約2か月間生じた。