

[事案 2025-55] 解約取消請求

・令和8年1月13日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明等を理由に、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>

令和5年6月に引受基準緩和型医療保険（本契約）を契約した。その後、令和6年6月に募集代理店を通じて引受基準緩和型収入保障保険（申立外契約①）を、他社に対して医療保険（申立外契約②）を申し込み、申立外契約①は同年7月5日に不成立となり、申立外契約②は同月2日に成立したが、申立外契約①が不成立となる前にコールセンターを通じて本契約を解約した。しかし、以下の理由により、解約を取り消してほしい。

- (1) 申立外契約①の募集に際し、募集人から、死亡保険に入れると言われて本契約を解約したが、後から死亡保険に入れないことが判明した。
- (2) 担当者から、解約の取消しが認められたとの連絡があったが、その後否定され、話が二転三転してメンタルがやられてしまった。

<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) 募集人は募集時に、申立人に対して、申立外契約①②の成立後に、本契約を解約するよう案内した。
- (2) 申立人は、コールセンターから令和6年7月2日に、解約についてクーリング・オフができると説明されたと申し出ているが、そのような事実はない。
- (3) 担当者が、解約の取消しが認められた旨の誤った説明を行なったことは認める。しかし、直後に誤りに気付いて訂正とお詫びをしており、申立人に損害は生じていない。

<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、募集時の経緯等を把握するため、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) 乗換には、本件のようなリスクのほかにも、告知義務違反や責任開始日前発症などのリスクが伴うことは否定できず、通常よりも丁寧な意向把握および内容の説明が必要であったものと言え、申立人がリスクが伴うことを十分に理解できるだけの丁寧な説明がなされていたかという点については疑問が残る。
- (2) 申立人が解約の取消しを求めたところ、保険会社による検討の結果、最終的に申立人の解約取消には応じないとの結論となったものの、担当者との意思疎通の齟齬により、担当者は申立人に対して、令和7年1月に「所管部署より問題無しの結論となりましたので、これから契約を復活させる手続について確認し、ご案内致します」との誤った説明をしている。保険会社の対応が不法行為であるとまでは言えないものの、本件紛争を拡大し、申立

人の精神的負担を増大させたことは否定できない。