

[事案 2025-71] 新契約取消請求

・令和8年3月17日 和解成立

<事案の概要>

代理店の募集人の説明不足を理由に、契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6年11月に保険代理販売会社を募集代理店として契約した介護保険について、以下の理由により、契約を取り消して既払込保険料を返還してほしい。

- (1)代理店の募集人から、本契約を勧められた際に、他保険を払済にすれば、解約控除はかかるが、保険関係費が少なくなり運用効率が良くなるので、受け取る金額が増えると説明をされて、本契約に加入した。
- (2)しかし、契約後に他の保険契約の担当者から、本契約の契約時に手数料・初期費用が発生し不利益があるのではないかということ等を説明され、代理店の募集人から自分に不利益になる事実が説明されていなかったことに気づいた。
- (3)担当者に、令和6年10月に契約をやめたいと申し出たが、令和7年2月に、保険会社から取消しはできないとの回答がされ、自分でコールセンターに連絡をして解約するまでの期間、保険料の支払いが続いた。

<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)代理店の募集人は、他保険を払済にすることで保険金額が減少すること、解約控除がかかることを説明している。他保険を払済にすることで運用効率が良くなることは伝えたが、確実に受け取る金額が増えるなどとは述べていない。
- (2)代理店の募集人は、申立人に対して、「他保険を継続する」「今年払済にする」「来年以降に払済にする」という選択肢を示していたもので、他保険を払済にすることを勧めたものではない。
- (3)申立人から、本契約の解約書類が提出されたのは、令和7年3月であるから、同月以前に解約という取り扱いをすることはできない。

<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、本件の経緯等を確認するため、申立人および代理店の募集人、保険会社の代理店部門の担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、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)申立人は本契約を継続する意思はなく、保険料を支払いたくない意思や、保険料が引き落とされることに対する苦情は早期に保険会社に示されている。保険会社としては、調査をする場合は一定の時間を要し、その間保険料の支払いが必要となることや、保険料の支払いを止めたいのであれば解約手続きの検討を案内する等、申立人の損失（保険料の負担）を減らす選択肢を説明することが望ましかったものと言える。

(2) 令和7年10月時点や、保険料引落後に申立人から苦情があった時点で、早期に取消の可能性は留保したうえで、解約手続きが案内されていれば、申立人の損失は初回の保険料1か月分(3万円)のみで済んでいたが、本件では取消しの手続のみを進めたことで、申立人の損失は保険料5か月分となった。