

[事案 24-46] 遡及解約請求

・平成 24 年 11 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

解約を申し出たところ、募集人から解約をしないよう説得されるなど妨害行為を受けたとして、申し出時に遡って解約返戻金の支払いを求めて申立てがあったもの（申立人は、契約者の相続人代表者）。

<申立人の主張>

平成 15 年 9 月に契約した医療終身保険について、平成 23 年 1 月、契約者（平成 23 年 4 月死亡）は、募集人に解約書類の作成を求めたが、解約をしないよう説得されるなど妨害を受け、「解約返戻金は契約者積立金であって、いかなる場合であっても返戻される」と誤った説明を受けた（重要事項の説明義務違反）。よって、解約申出時に遡って、解約返戻金額 134 万円から、既に受領した死亡保険金および入院給付金等を控除した額の支払いを求める。

<保険会社の主張>

契約者や申立人（契約者の妻）が、契約者の生前に、募集人に対して「本件契約を解約したい」との要望を伝えた事実はない。募集人は、契約者が死亡した場合の解約返戻金の扱いにつき質問を受けたことはないし、解約返戻金はいかなる場合も返戻されるなどと説明した事実もないから、説明義務違反はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張は「契約者が募集人に対し、解約を確定的に申し出て保険会社所定の請求書の交付を求めたのに、募集人がこれに応じなかった」旨と解し、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および、申立人、募集人からの事情聴取の内容にもとづき審理した。審理の結果、下記のとおり、契約者が募集人に対し、解約の申し出をした事実、それを募集人が妨害した事実を認めることはできず、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

- (1) 契約者は、平成 22 年 12 月末頃、肺がん等の疑いで病院に入院した後、契約の解約を考えるようになり、申立人に相談したが、申立人は、医療保険は必要ではないか、と話した。
- (2) 申立人の要請に応じて、募集人は、平成 23 年 1 月、申立人の自宅を訪問し、資料に基づき、契約の保障内容、解約返戻金の説明を行った。この説明により、解約返戻金が約 134 万円あることが分かったが、募集人は、契約は同年 8 月には保険料の払込みが終了する医療終身保険であり、解約してしまうと入院給付金等の保障が消滅する旨、解約に伴うデメリットを説明した。
- (3) 募集人は、その後、入院先の病院を訪れ、契約者と面談した。この面談には申立人は同

席しておらず、募集人からの事情聴取によると、面談の趣旨は、入院給付金の請求等の手続を家族が代行することの了解を得るためであって、契約者から解約の申し出はなかったとのことである。また、申立人からの事情聴取によると、その後、契約者が亡くなるまでの間、契約者からは、「募集人が解約請求書を持ってきてくれない」とか、申立人から「募集人に連絡してほしい」という話はなかった、との供述であった。

- (4) 申立人は、契約者が募集人に対して解約を申し出ていたことを裏付ける証拠としてメモ書きを提出しているが、その記載は、契約者が解約を考えていたことの裏付けにはなるが、契約者が募集人に解約を申し出たことの裏付けにはならない。
- (5) そもそも、契約者が入院中という状況下において、募集人が、契約が平成23年8月には払込みが終了する医療終身保険であり、解約してしまうと入院給付金の保障が消滅するという、解約に伴うデメリットを説明したことは当然の助言であり、それにもかかわらず、契約者が確定的に解約を申し出たとすれば、募集人においてあえてこれを妨害する理由は見出せない。