

[事案 27-146] 解約手続遡及請求

・平成 28 年 4 月 27 日 裁定不調

<事案の概要>

解約を依頼したにもかかわらず、手続を放置されたことを理由に、過去に遡っての解約を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 15 年 12 月に契約転換により加入し、平成 18 年 5 月に失効した利率変動積立型終身保険について、平成 21 年 4 月に解約をしたが、以下の理由により、遡及解約を認めてほしい。

- (1)平成 15 年に保険会社に被転換契約の解約を申し出たが、錯誤により本件契約の転換手続をした。
- (2)転換後に本件契約の解約を申し出たが、手続を放置された。

<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)募集人に転換時の事実関係をヒアリングしたところ、覚えていないとの回答であったが、申込書の署名・押印や診査のために嘱託医を受診していた事実から、解約手続と錯誤して本件保険の申込手続をしたとは考えられない。
- (2)本件契約の申込時から解約時までの事実関係を調査したが、当社が当該期間に申立人から解約の意思表示を受けた事実はない。平成 16 年 5 月および同年 7 月に、申立人から積立金の引出等についてお客様サービスセンターに問合せがあったが、解約には至っていない。

<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ほか、募集人の対応に不適切な点があったかどうかなど転換時の状況を把握するために、申立人に対して事情聴取を行った。なお、募集人については協力が得られず、事情聴取を行うことができなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が錯誤に陥っていたと認めることはできないが、転換にあたっての募集行為について疑問が残ること、および紛争の早期解決の観点から、以下の理由により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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しないとの回答があったため、同規程第 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として手続を終了した。

- (1)本件契約についての保険料（月払い）は、平成 16 年以降、平成 18 年に失効するまで全て被転換契約の積立金から充当され続け、この間、一度も現金で支払われたことはなく、当時、申立人が経済的に困窮していたことを推測させる。
- (2)経済的に困窮し、被転換契約の保険料も支払が困難な状態にあった申立人に対し、月額保険料が 1.6 倍以上アップする本件契約への転換を勧めることは、募集行為として問題があると言わざるを得ない。