

[事案 27-254] 遡及解約請求

・平成 28 年 7 月 30 日 和解成立

<事案の概要>

解約請求書により保険契約を解約したが、それ以前に解約を申し出ていたことを理由に、解約を申し出た日に遡って解約をし、その後の保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 23 年 5 月に契約した終身医療保険について、平成 27 年 4 月に解約を申し出て、解約書類の送付を依頼したが、書類が未着であったため、同年 7 月、再度、保険会社に送付依頼を行った。その結果、解約手続が遅れることになったことから、2 か月分（6 月分と 7 月分）の保険料を返還してほしい。

<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) 申立人のそもそもの希望が保障の見直しであった。
- (2) 申立人からは解約書類の送付依頼を受けておらず、解約について明確な意思表示もなかった。
- (3) したがって、平成 27 年 4 月の時点で解約希望の申し出がされたとは認識しなかった。

<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、解約手続に不適切な点があったかどうかなど解約時の状況を把握するため、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、解約手続きは会社が定めた請求書等により行うべきことを申立人も理解していたこと等から、申出を行った日まで遡っての解約は認められないが、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1) 申立人は保険会社のカスタマーサービスセンターとの電話で、明確に「今月で解約したい」旨を述べていることから、申立人としては、自分が解約を希望していることが募集人にも伝わっていることを前提に募集人と会話をしている。
- (2) 一方、募集人は、保険会社のカスタマーサービスセンターから契約の見直しに関する申出しか聞いていない等、情報伝達が不十分であった。
- (3) その結果、募集人と申立人との会話が噛み合わず、結果として、解約手続の遅延につながったことは否定できない。
- (4) 申立人に電話を切電された後、申立人に何らの連絡もしておらず、申立人へのフォローも十分ではなかったと考えられる。