

〔事案 28-12〕 解約取消等請求

・平成 28 年 10 月 24 日 和解成立

<事案の概要>

保障見直し時、保険会社の営業所長が虚偽の説明をしたことにより、契約を解約せざるを得なくなったとして、解約取消または既払込保険料の返還と、交渉に要した諸経費の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 21 年 10 月に契約した終身入院保険について、解約をして新規契約への加入を希望したが、営業所長より、「契約を解約すると、以後 8 か月間は取引（新規の取扱い）できない社内規定がある」との虚偽の説明をされたこと、加入申込みをした新規契約の引受けを拒否する理由について「リスクの高いお客様と判断した」と顧客に対する説明としては不適切な説明をされたことなどにより、契約を解約せざるを得なくなったので、解約取消または既払込保険料の返還と、交渉に要した諸経費の支払いをしてほしい。

<保険会社の主張>

新規契約の引受け前に契約を解約すると無保険状態になるリスクを説明したにもかかわらず、申立人が自ら解約したので、申立人の請求に応じることはできない。

<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、契約を解約するに至った経過を把握するため、申立人および保険会社職員 2 名（営業所長と支社担当者）に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、解約取消または既払込保険料の返還と、交渉に要した諸経費の支払いは認められない。しかし、営業所長の説明は、契約を解約すると、一定期間新規契約に加入できないと誤解させるものであったことが認められ、このことが本件紛争の発端になったといえることから、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。