

[事案 28-143] クーリング・オフ承認等請求

・平成 29 年 3 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

申立人が、募集代理店の電話による非対面募集によって生命保険に加入し、その直後に解約した契約について、不成立またはクーリング・オフ扱いとし、既払込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 28 年 3 月に契約した終身医療保険について、以下の理由により、契約を不成立とするか、またはクーリング・オフ扱いとして、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約の成立には、告知書による診査結果の報告を受けた後、あらためて加入意思を保険会社に伝える必要があると考えるが、あらためて加入意思は伝えていない。
- (2) 申込みの撤回を申し出た際、解約しかないといわれ、解約手続きを行ったが、クーリング・オフ期間の起算日は契約の責任開始日を申立人が知った日であり、申出日はクーリング・オフ期間内であった。

<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) 募集人は、診査後にあらためて加入意思を確認するとは説明していない。
- (2) クーリング・オフ期間は、申込日またはクーリング・オフ制度を記載した書面を受領した日のいずれか遅い日からその日を含めて 8 日以内と規定されており、申立人が申込みの撤回を申し出た時点は、クーリング・オフ期間を過ぎている。

<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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうか等、契約時の状況を把握するため、申立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、契約の不成立またはクーリング・オフ扱いおよび既払込保険料の返還は認められないが、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、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) 申立人は契約当時 82 歳であり、募集に際しては、適切な高齢者対応が必要であった。
- (2) 高齢者保護のための対応は、高齢者の契約意思を確認するものであり、本来は契約成立前になされるのが望ましいが、本件では確認の時期が必ずしも適切ではなかった。