

[事案 28-25] 特約解約取消請求

・平成 28 年 9 月 30 日 裁定終了

<事案の概要>

特約解約請求書に自署した認識がないことを理由に、特約の解約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、平成 3 年 11 月に契約した定期保険特約付終身保険について、平成 26 年 11 月に行われた特約の解約を無効としてほしい。

- (1) 保険会社から提示された特約解約請求書の写しには、自分の筆跡による署名がなされているが、自署した認識がなく、偽造されたものと考えている。
- (2) 特約が解約された頃に医療保険に加入したが、その際に特約の解約について説明を受けた認識はない。

<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) 募集人は申立人に対し、本件解約により死亡保障が減額になることを複数回説明し、申立人の意思を確認している。
- (2) 特約解約請求書は、申立人の本人確認を行ったうえで、申立人自身によって記入された。
- (3) 特約が解約された後、その旨の通知書を申立人に送付している。
- (4) 申立人が特約解約請求書に記入した指定口座に解約返戻金を送金している。
- (5) 募集人が特約解約請求書を偽造する合理的理由が一切ない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、募集人の対応に不適切な点があったかどうかなど特約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、本件解約は申立人の意思に基づきなされたものと認めざるをえず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、業務規程第 37 条 1 項にもとづき、手続を終了した。