

[事案 28-35] 解約無効請求

・平成 28 年 8 月 29 日 裁定終了

<事案の概要>

解約手続の際に、解約における不利益の説明がなかったことを理由に、解約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

電話だけで解約手続が行われたが、募集人は、解約における不利益や重要事項の説明をしなかったため、不利益がないと誤信し解約したものであるので、解約を取り消してほしい。

<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)募集人は、解約にあたり、説明すべきことは説明している。
- (2)解約における不利益は、顧客ごとに異なり、顧客から申出がない場合には説明する必要はない。

<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、解約時の状況等を把握するため、申立人と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、電話での申立人と募集人との会話の内容について事実を認定することができないこと、保険契約者から説明を求められていない場合において、解約における不利益事項について説明義務があるとは認められないこと、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 条にもとづき手続を終了した。