

[事案 29-246] 解約取消請求

・平成 30 年 8 月 15 日 裁定不調

<事案の概要>

別契約の解約時に希望していない契約も解約されたことを理由に、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>

平成 18 年 11 月に契約した生活習慣病保険について、コールセンターに別契約の解約を希望したにも関わらず、本契約も解約されてしまったことから、解約を取り消してほしい。

<保険会社の主張>

申立人からは別契約だけでなく本契約の解約請求書も提出されており、本契約は有効に解約されているため、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、解約手続の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、申立人とコールセンターのオペレーターとの電話でのやり取りは録音されており、その反訳が証拠として提出されているため、オペレーターの事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、解約は有効であると認められることから、解約の取消しは認められない。しかし、申立人の年齢（解約当時 80 歳代）を考慮したうえでコールセンターのオペレーターの対応経緯等の諸事情を踏まえると、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人が和解案を受諾しなかったため、手続を終了した。