

## **[事案 30-15] 特約遡及解約請求**

・平成 30 年 10 月 21 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

担当者から解約できないとの虚偽の説明を受けたことを理由に、当初申出後に払い込んだ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 6 年 1 月に契約した終身保険に付加されていた定期保険特約を平成 20 年の満了時に非更新とすることにした際、他の特約（傷害特約、災害入院特約、入院医療特約および通院特約）も解約したい旨、担当者に申し出て、営業所宛にも書面で打診した。しかし、担当者から「主契約とセットになっていて、システム上、解約できない」と説明されたので継続していたが、平成 29 年に別の職員に解約を申し出たところ、解約することができ、虚偽の説明であったことがわかった。ついては、当時解約していれば払わずに済んだ、解約申出後の特約保険料を返してほしい。

### **<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) 定期保険特約の非更新を承った担当者において、申立人より口頭又は書面で他の特約の解約を承ったとの記憶はない。
- (2) 当社に送付されたとされる特約解約の申出書面についても、受領していない。

### **<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、定期保険特約の満了時以降の状況等を把握するため、申立人および保険会社職員に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、担当者が虚偽の説明をしたとは認められないが、申立人からの苦情申出に対して保険会社が不完全な回答をしていたこと等を踏まえ、本件は和解による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てその受諾を勧告したところ、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。