

[事案 2020-79] 新契約無効請求

・令和2年11月19日 和解成立

<事案の概要>

募集人から契約内容について説明を受けていないこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年8月に契約した学資保険および医療保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返してほしい。

- (1)令和2年1月に別契約を解約するため、保険会社へ電話連絡したところ、担当した営業所長はミスを連発し、その後の対応も、ミスを正直に認めて謝罪するものではなく、誠意のあるものではなかった。このような会社を信頼することはできない。
- (2)本契約の募集の際、募集人は、自分の妻に対して契約内容の説明をしており、自分に対しては説明していない。また、申込書および告知書には、自分の名前の記載があるが、それを記載したのは妻であり自分ではない。

<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)本契約は、子供がいるので学資保険に加入したいとの申出を受け、募集人が申立人に対して説明をした上で手続を行った。また、申込書および告知書の署名は、全て申立人が行っている。仮に、申立人の妻が手続きを行ったとしても、契約締結から半年以上が経過してから本申立を行い、この間契約を認識した上で継続して保険料を支払っていることからすれば、申立人は本契約を追認している。
- (2)担当者が、申立人を申立人弟と誤って対応し、申立人に対し、既に解約手続きをしていると誤った説明をしたこと、解約手続きの際、申立人に対して、お客様控えと会社使用書類を間違えて渡してしまい、取替えの手間をかけたことは認めるが、これらの対応は、本契約の払込保険料と解約返戻金との差額相当額の支払いの根拠となる不法行為には当たらない。

<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、和解を相当とする事情の有無を把握するため、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、申立人が契約を締結する意思表示をしていなかったとは認められないが、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、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、手続を終了した。

- (1)担当者は、申立人から別契約の解約の申し出を受けた際、申立人の携帯電話への連絡を求められたにもかかわらず申立人妻へ連絡し、また、申立人から氏名や契約番号を伝えられながら、申立人を申立人弟と取り違えて別契約の解約ができない旨、誤った説明をしている。保険会社にとって、保険契約や保険契約者の特定は、それなくして顧客対応をすることができない極めて基礎的な事項であって、間違えることは許されない。

(2) さらに、申立人から上記(1)を指摘された後にもかかわらず、申立人が別契約を解約した際に解約請求書を取り違えて渡す等のミスが続いていることが認められ、申立人が、保険会社における情報管理が適切に行われているか否か、また、そもそも本契約が適切に管理され、契約どおりに履行されるのか否かといった点に疑問を持つことは当然であり、保険会社には、本申立を発生させた点において、責任があるといえる。