

[事案 2021-38] 新契約無効等請求

・令和3年12月24日 和解成立

<事案の概要>

契約時に意思能力を欠いていたこと等を理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成22年7月に契約した組立型保険（契約①）を、平成27年7月に組立型保険（契約②）に保障見直ししたが、以下の理由により、既払込保険料を返還して、診療録の取得費用および慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 契約①の申込当時、精神疾患による服薬中で、意思表示が正常にできる状態ではなかった。
- (2) 契約②については、介護特約を付けると説明されただけで、新しい契約になるとの説明は受けていない。
- (3) 苦情申出をした令和2年5月以降、保険会社職員によるしつこい電話、過度な訪問により心的被害を受け服薬量が増えた。

<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が、契約②について、令和2年7月に申立人から解約意思が示されたと解釈し、同時点で解約することを前提に、解約後に支払われたことになる3か月分の保険料と、申立人の主張する診療録の取得費用を支払う旨の和解案を提案する。

- (1) 契約①について、申立人から統合失調症等に関する告知はなく、契約時に意思判断能力がない状況だとは確認できなかった。
- (2) 契約②への保障見直しに際し、設計書や見直し比較表等を用いて保障内容全体の説明を行っている。
- (3) 当社職員は、申立人からの依頼による事実確認等のため、架電によりアポイントを入れてから訪問しており、過度な訪問等はしていない。

<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、契約時の状況等を把握するため、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、契約時に申立人が意思能力を欠いていたこと等は認められないが、保険会社より和解案の提案がなされていることも考慮して、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。