

## [事案 2022-251] 新契約取消請求

・令和5年8月26日 裁定不調

### <事案の概要>

募集人の不適切な対応を理由に、契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27年1月に乗合代理店を通じて定期保険(契約①)を契約、平成30年3月に定期保険(契約②)を契約し、同月、契約①を解約した。また、平成29年3月に同乗合代理店を通じてがん保険(契約③)を契約、令和2年4月にがん保険(契約④)を契約し、同月、契約③を解約した。しかし、以下の理由により、契約②④を取り消し、契約②④の既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約②は、契約①よりも保険期間が短くなっているにもかかわらず、保険料が高くなっている。
- (2) 契約④は、契約③よりも診断給付金・入院給付金の金額が下がっているにもかかわらず、保険料が高くなっている。
- (3) 契約②④の契約手続の際、募集人からは設計書を提示されず、契約内容の説明もなく、自分は、募集人との電話連絡により申込書等を郵送しただけであり、保険の契約というものはそのようなものだと思っていた。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 契約②の契約手続の際、募集人は2回にわたり申立人に設計書を送付しており、送付後の電話で、保険料が上がり保険期間が短くなるというデメリットも説明している。しかしながら、募集人は、申立人との面談の際、契約②のデメリットを申立人に説明できていないことが確認されたことから、契約②の取消しには応じる。
- (2) 契約③から契約④への乗換手続の際、募集人は申立人に契約④の設計書を送付しており、設計書送付後の電話で、契約③よりも保障額が減り、保険料が高くなっているというデメリットを説明している。また、契約④の契約手続で面談した際には、募集人は申立人に対して、契約④への乗換えに伴うデメリットを説明している。

### <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、契約乗換時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、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、申立人から和解案を受諾しない旨の回答があったため、手続を終了した。

- (1) 契約②については、保険会社が取消しを認めていることから、これを認めることが妥当であると考えられる。
- (2) 募集人は、事情聴取において、契約④の面談の際、設計書は家庭用プリンターにて印刷することから、設計書の一部を1枚だけ印刷して持参して、それによって契約③から契約④

への乗換えの説明をし、また、この時の説明は、駅のロータリーのベンチで行ったなどと陳述しており、契約③から契約④への乗換手続においては、申立人に対する十分な説明が行われていたとはいえない。