

[事案 2022-89] 新契約無効等請求

・令和5年9月1日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由として、新規契約の申込みと既契約の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>

令和4年1月に、従来契約していた医療保険（契約①）を解約して、医療保険（契約②）を契約したが、以下等の理由により、契約①の解約および契約②の契約のいずれも無効としてほしい。

- (1) 契約①の三大疾病保障部分を新しいタイプの保障に変更するつもりで手続を行ったが、実際は契約①の解約と契約②の申込手続であった。
- (2) 契約時、募集人は、契約②には三大疾病保障は付いていないことや、契約①を解約した場合、女性特約がなくなることを全く説明しなかった。
- (3) 募集人から、契約②のパンフレット、設計書、注意喚起情報、約款等の交付を受けておらず、閲覧もしていない。また、契約②と契約①の保障内容の比較についても説明を受けていない。
- (4) 契約①の解約手続を行った記憶はなく、解約関係書類に記載された署名は自分の筆跡と異なる。

<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) 募集人は、申立人の意向を把握しつつ、主にパンフレットやパソコンの画面を見せながら、申立人に契約②の内容を説明した。保険設計システムには、申込手続日と同日付けの契約②の設計書のデータが残っており、募集人が申立人に設計書を手交しなかったとは考え難い。
- (2) 募集人は、申立人に対し、当社の医療保険の切替えに関する資料を使用して不利益事項を説明した。
- (3) 申立人は、自ら申込書、意向確認書、解約請求書に署名した。

<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①の解約および契約②の申込手続時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。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下の理由により、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) 申立人は、契約②の申込書、保険証券を受領した翌月に、保険会社のカスタマーセンターに電話をして、契約①が解約されたことを知らなかった等と申し入れており、契約手続等にあって錯誤があった可能性がうかがえる。
- (2) 募集人が他社の契約と契約②の違いを説明した証拠は提出されているが、契約②と契約①に関する資料を示して比較説明した証拠は提出されていない。

(3) 契約①の解約関係書類の署名について、申立人が詳細に主張する申立人の筆跡と異なる複数の特徴があるようにも見え、文書の成立の真正に疑義を生じさせる。