[事案 2023-196] 新契約取消等請求

・令和6年4月24日 裁定終了

<事案の概要>

希望した保障内容と異なることを理由に、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>

令和4年12月に契約した医療保険について、以下等の理由により、契約を取り消して既払込保険料を返還するとともに慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 保険会社のテレビコマーシャルを見て「がん保険」に入りたいと考え、コールセンターへ架電して「がん保険に入りたい」旨を伝えた。また、後日、募集人と面談した際にも、他社で医療保険を締結していること、今般、念のため「がん保険」にも入りたいと考えていることを伝えた。
- (2) コールセンターと募集人に「がん保険」に入りたいと伝えていたので、当然、募集人から勧められた保険は「がん保険」だと思っていたが、本契約は、医療保険であった。本来、勘違いによる契約でも無効になるはずであるが、いわんや、今回は詐欺まがいの契約であるから、既払込保険料全額が返還されるべきである。
- (3) 本申立後も、保険会社は、何の根拠もない適当な作り話をしており、保険会社からは、1年以上にわたり無慈悲な対応をされて、心身ともにボロボロの状態である。

<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) 募集人は、当初、申立人のがん保険への加入依頼を踏まえて、がん・重大疾病保障のプランを提案したが、申立人が当時加入していた他社契約と合わせた保険料が毎月1万円を超えるため保険料が高いと述べたため、本契約を提案したところ、申立人が了承した。募集人らは、募集用携帯端末の画面上での説明に加え、紙の提案書を申立人に交付して説明している。
- (2) 契約者の年齢が70歳以上であり、当社では高齢契約者誤認防止施策において家族同席を推奨していることから、日を改めて申立人の妹同席の上で契約することを提案したが、申立人は、独り身であり自分のことは自分ですべて決めている、当日加入したい、と強い申出があったことから、申込手続後、家族同席に代わって内務員が申立人に面談し、本契約の保障内容等について再度説明の上、不明な点はないかを確認したが、不明な点はないと回答した。

<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、契約時の事情等を把握するため、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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。