

[事案 2023-279] 新契約無効等請求

・令和 6 年 8 月 16 日 裁定不調

<事案の概要>

契約手続をした記憶がないことを理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 5 年 7 月に契約した定期保険特約付終身保険（契約①）について、平成 16 年 2 月に終身保険を減額し、新たに終身医療保険（契約②）を契約した。その後、平成 22 年 5 月に、契約①の終身保険を 10 年確定年金に移行した。さらに、平成 31 年 2 月に、契約②を介護保険（契約③）に転換した。しかし、以下等の理由により、契約②③を無効とし、契約①に戻してほしい。また、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 契約①を契約したことについては記憶があるが、それ以降の手続を行った記憶はなく、自ら契約したものではない。
- (2) 一連の契約等に対して、精神的苦痛を感じている。

<保険会社の主張>

契約の変遷については、すべて申立人自身の意思で行っているものであり、申立人自身の契約行為である。募集人やその他職員の説明や当社の対応に問題はないことから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、契約時の説明状況等を確認するため、申立人、申立人子および申立人子の配偶者、ならびに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ないが、以下等の理由により、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するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 契約③の受取人欄において、申立人子の苗字が異なっているが、これは募集人が誤記したものであり、募集人はこれに気付かず手続を進めた。このことから、募集人による商品の説明、保険に対するニーズの確認、本人の手続における確認が適切に行われていたか疑問が残る。
- (2) 募集人は、申立人の年収等を把握していないと陳述したが、申立人が「保険料が高いね」と言ったにもかかわらず、募集人は「加入してもしなくてもよいです」と返答したのみで、申立人の年齢、経済状況に対する配慮が不十分だったように思われる。