

[事案 2023-46] 新契約取消請求

・令和 6 年 9 月 10 日 裁定打ち切り

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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 26 年 6 月に契約した終身保険および令和 4 年 5 月に契約した組立型保険について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 申込時に重要事項説明書の冊子を受領していない。
- (2) 契約後の担当者のサポートが十分でない。
- (3) 解約返戻金がほとんどない契約であった。

<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。

- (1) 申込時には電子交付の方法により重要書類を交付しており、申立人は重要書類の受領確認もしている。また、申立人の求めに応じて、翌営業日には重要事項説明の冊子を届けている。
- (2) 夕方以降や休日等の業務外の時間に電話があっても受電できず、すぐに折り返しの連絡ができないことがあってもやむを得ない面があり、これをもって直ちにサポートに不足があるとは言えない。
- (3) 本契約は、解約返戻金が少ない一方で、安価な保険料で充実した保障を用意できる商品であり、申立人もその点を理解して契約している。

<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き審理を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本件は、申立人の主張内容等を事情聴取によって確認する必要があるところ、日中連絡先に多数回架電をしたが繋がらず、書面にて複数回連絡を要請するも連絡がなく、事情聴取を実施することができないことから、裁定手続を打ち切ることとした。