

[事案 2024-104] 新契約取消等請求

・令和7年3月21日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明不足等を理由に、契約の取消し等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主な主張>

令和5年3月に銀行を募集代理店として契約し、同年6月に解約した利率変動型積立終身保険について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料と解約返戻金の差額、および慰謝料を支払ってほしい。

- (1)募集人は、本契約について何の説明もしないまま、契約申込の署名をさせた。約款等の書類も受け取っていない。
- (2)保険会社は、極めていい加減な方法で本契約の保険証券を郵送した。保険証券の入った郵便物は、自宅の郵便受けの差入口に噛みつくように挟まれており、びしょびしょに濡れていた。そのため、封書の中身は濡れてくっついており、保険証券はボロボロになっていた。同じ封書の中にクーリング・オフの案内があったため、自分はクーリング・オフ期間を逃してしまった。
- (3)保険会社が自分に送付した書類には、契約者本人が死亡して3年以内に保険金受取人が保険金を受け取らないと、保険金は保険会社に帰属するという記載があった。後日、コールセンターに問い合わせ、3年以内に受け取らないと保険金が保険会社に帰属するということはない旨の回答を得たが、虚偽の回答であった。

<保険会社の主な主張>

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)申立人が代理店に来店した際、募集人は、設計書、パンフレット等を交付して説明を行った。また、後日、募集人は、申立人宅を訪問し、申立人と配偶者に本契約の内容を説明し、クーリング・オフ制度の説明を行った。
- (2)当社が申立人に保険証券を特定記録郵便で発送したことは不適切ではない。書類が濡れたのは、申立人が使用している郵便受けの問題である。
- (3)当社のコールセンターの職員は、申立人に対し、約款に定められた保険金支払請求権の時効期間は保険法の規定に従って定められているものの、実際には、時効期間を経過しても当社は保険金を支払う運用をしている旨の説明を行った。かかる説明は正確である。

<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、申込手続時の状況等を確認するため、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、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。