

[事案 2024-281] 新契約取消請求

・令和7年9月9日 裁定終了

<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>

令和6年2月に銀行を募集代理店として契約した個人年金保険について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料から解約返戻金を控除した差額を返還してほしい。

- (1)銀行の他支店にあった定期預金を移す手続をするということで、本契約の申込日に募集代理店を訪れた。
- (2)申込日当日は、募集人から、わずかな時間に投資信託や保険に関する多くの資料の説明を矢継ぎ早に受けたが、情報が断片的で、保険や投資信託の知識のない自分は全く理解できなかった。自分は、募集人から次々と出される書類やタブレットに指示通りにサインをしたにすぎず、何に対するサインなのかも理解しておらず、定期預金を他支店から移す手続をしていると思った。
- (3)保険会社は、自分が行った令和6年3月のクーリング・オフはすでにクーリング・オフ期間を超過していると主張しているが、自分は、本契約締結時、募集人から、クーリング・オフ制度の説明をされなかった。また、保険会社は、申込日の翌日に募集人がクーリング・オフ期限の説明を電話でしたと主張しているが、自分は電話に出た記憶がない。

<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)本契約の申込日、申立人は資産運用の相談をするために募集代理店を訪れており、募集人は、安定的に運用したいとの申立人の意向に合致する本契約を提案し、申立人に加入意思があったことから申込手続を進めた。
- (2)申立人は、申込日から3日後に、当社カスタマーサービスセンターに電話しているが、通話記録によると、本契約の申込手続を行ったことを認識した上で問い合わせをしており、定期預金を他支店から移す手続だと思っていたということはない。
- (3)募集人は、契約時、所定の募集資料を使用して、商品内容およびクーリング・オフの期限や手続方法を含む重要事項を申立人に説明している。また、募集人は、申込日翌日の電話においても、申立人の理解状況についての確認を行い、クーリング・オフ期限についての説明を行っている。

<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く審理の他、契約時の状況等を把握するため、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。