

[事案 2024-342] 新契約無効請求

・令和8年1月30日 裁定終了

<事案の概要>

保険に加入した認識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>

令和6年3月に銀行を募集代理店として契約した指定通貨建終身保険について、以下の理由により、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 銀行窓口の社員から、「記帳しに来てください」との電話があったため、銀行窓口を訪れた。「友人を待たせているからすぐ記帳してくれ」と頼んだところ、記帳に時間がかかり、友人から電話が掛かってきて窓口を離れた際、募集人が自分の子に保険の営業をかけていたので、「営業するな」「早く記帳してくれ」と伝えた。帰り際、募集人から、記帳したことを確認するためのサインを求められたので、タブレット端末にサインをした。
- (2) 数日後に保険証券が届いたので、腑に落ちず、担当者に説明を求め、納得できないと伝えた。「私の預金で勝手に保険に入れた、元に戻せ」と言うと、解約になると言われた。何故、契約をしていないのに解約になるのか。解約後に入金があったが約190万円のマイナスが発生していた。

<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) 募集代理店である銀行から申立人に、シニア向けの金融商品のダイレクトメールを送ったところ、その件について募集人と申立人との間で電話でのやり取りがあり、これを受けて、令和6年3月の面談に至った。
- (2) 同日の面談において、代理店の募集人が申立人に対しシニア向けの金融商品の案内をしたが、「万が一の時に息子に渡せるようにしたい」との申立人の意向に合致しなかったため、募集人は生命保険を案内した。
- (3) 代理店の募集人はまず「金融商品ご相談シート」にもとづきヒアリングを行い、「保険商品のご提案にあたって」を提示し説明した。続けて、意向把握アンケートを使用して申立人の意向を確認したところ、申立人は「大きく増やしたいとの期待はしていないが、自分が亡くなったときに息子がすぐに受け取れるようにしておきたい」等の意向であったため、募集人はこれに沿う3商品を選定し設計書を作成して説明した。申立人は、最終的に、死亡保険金が最も大きくなる本契約を選択した。
- (4) 代理店の募集人は、申込手続を行うに際して、募集代理店の高齢者募集ルールに則り、翌日以降の申込みを案内したが、申立人は「(今日同席している) 息子のスケジュール調整が翌日以降だと難しい」旨を述べ当日中の申込みを強く要請したため、同日、申込手続を行った。
- (5) 申立人は、同年7月、代理店の募集人に対し、保険証券を紛失した旨伝えた。募集人が当社のカスタマーセンターを案内したところ、申立人は、同日、同センターに架電し、保険証券の再発行を受けている。加えて、申立人は、同月8日、募集人に対し、「息子だけが保険金受取人となっていることを他の親族に知られ、揉めているので契約はなかったことにしたい、解約による損失は銀行に補填してほしい」との申出があった。募集人から受取人

を複数にする等の提案をしたが、申立人は受け入れなかった。

＜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、申立人の主張する事実等を確認するため、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。