

[事案 2024-35] 新契約取消等請求

・令和 6 年 11 月 27 日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の定期訪問がないこと等を理由に、契約の取消し等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 5 年 1 月に契約した積立保険およびがん保険について、以下の理由により、契約を取り消して既払込保険料の返還、慰謝料の支払いおよび年 1 回の定期訪問を実施してほしい。

- (1) 自分は他社の保険にも加入していることから、当初は募集人らの勧誘を断っていたが、営業所長が、他社に負けないくらいのフォローをする、責任をもって募集人を定期訪問させるので任せてほしいなどと言うので、自分は一人暮らしをしているため、募集人が月に 1 回訪問してくれて生存確認をしてくれるならありがたいと考え、契約することにした。
- (2) 実際には、募集人は、契約後 1 回も自宅を訪問してくれなかった。募集人から電話もなく、自分から電話を架けても、なかなか繋がらなかった。そのため、営業所長に苦情を述べたが、苦情を述べた後も電話や訪問がなかった。
- (3) 自分に不適切な行為があったと保険会社は言っているが、4 月以後は募集人の顔を見たことはないし、電話のやり取りがあったくらいで、大した話はしていない。

<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) 申立人は、契約に際し、保障内容等が申立人の意向に沿ったものであることを確認しているので、契約の意思表示を無効とすべき理由はない。
- (2) 生命保険会社が一般的に行う定期訪問は、サービスのひとつであり、保険契約上の義務ではない。定期訪問がなかったことをもって、本契約を申込みに遡って解除することはできない。
- (3) 本件では、申立人が募集人に対し、保険に関する用件以外の目的で呼び出し、不適切な発言を繰り返したことから、定期訪問ができなくなったのであり、定期訪問を受けられなくなったのは申立人自らの行為によるものである。
- (4) 営業所長は、粗品を持参して担当者の変更を提案するなど真摯に対応したが、申立人は、営業所長に対して杖を振りかざす、粗品を投げつけてくるなど暴力的な対応をとり、罵倒するなどしたため、当社はこれ以上の対応ができなくなった。

<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、申込時における事情を確認するため、申立人および営業所長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。