

[事案 27-10] 契約無効請求

・平成 27 年 8 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

契約時、募集人から「今後も面倒を見る」などと言われ、医療保険を契約したが、実際はそうではなかったことを理由に、契約の無効および既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 21 年 8 月に契約した医療保険について、以下の理由により、契約の無効および既払込保険料の返還を求める。

- (1) 契約時、募集人から、「今後も面倒を見る」「この契約にすれば、ライフプランが変わった時に何でも相談を受ける」などと言われ、一生にわたり担当がいると信じて、希望額の倍額の保険料の契約に加入した。
- (2) しかし、実際は、そのようなことはなく、担当者が退職して、担当がカスタマーセンターに変わり、相談する場が失われた。

<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) 契約内容は、あくまで本契約の約款等であり、(契約当初の) 担当者が相談に応じる等のサポートは、契約内容にならない。
- (2) 募集人の発言は、担当者として、契約の保全に対する姿勢を申立人に示したにすぎない。

<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、申立人および募集人に対して、募集人の説明内容など契約時の状況を把握するため事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約を無効とすべき特段の事情は認められず、募集人退職の際の保険会社の対応についても特に問題となるような事情はなく、その他保険会社に指摘すべき不適切な取扱い等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、業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。