

[事案 27-275] 契約無効請求

・平成 28 年 12 月 13 日 裁定不調

<事案の概要>

契約時、募集人から満期保険金額・死亡保険金額について十分な説明を受けなかったことにより誤信して契約したことなどを理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 26 年 3 月に契約した養老保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 1 回の訪問で、設計書も提示せずに、十分な説明をせず、保険料相当額が満期保険金あるいは死亡保険金であるような誤解を生じさせたまま、本件契約を締結させた。
- (2) 自分は、保険会社が契約申込時に使用したと主張している携帯端末を見たことはなく、携帯端末に署名していない。署名は偽造されたものである。

<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) 募集人は、設計書をもとに、申立人に保障内容を説明し、理解・了知いただいたうえで、携帯端末を使用し適切に契約手続を行っている。また、契約手続後、架電により契約内容を了知していることを確認している。
- (2) 申立人は、保険証券や契約内容のご案内の送付により、その時点で契約内容を確認することは可能であった。
- (3) 営業職員やその他の職員により、訪問フォローを行なっている。

<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、申立人および募集人、申立人への対応を行った職員に対して、募集人等の対応に不十分な点があったかどうかなど契約時の状況等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、申立人が携帯端末を見たことはなく、携帯端末に署名していないとは認められず、また、募集人が、十分な説明をせず、保障内容について誤解を生じさせたまま契約を締結させたとも認められないため申立人の主張は認められないが、申立人は、申込み当時 84 歳であり、家族の同席や、複数回面談・熟慮期間の付与などの募集人の配慮が十分ではなかったといえる。そのため、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条第 1 項にもとづき、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したが、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、同規程第 38 条第 2 項にもとづき裁定不調として裁定手続きを終了した。