

[事案 28-61] 契約無効請求

・平成 28 年 11 月 4 日 裁定終了

<事案の概要>

加入時に、銀行を通じて保険を契約した場合と保険会社支社などを通じて保険を契約した場合とでは、契約者の取扱いが違ふことの説明がなかったことなどを理由として、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 27 年 11 月に契約した年金保険について、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) 銀行を通じて保険に加入した場合には、保険会社の担当者が見つからないが、保険会社支社などを通じて保険に加入した場合には、支社の担当者が見つかり、取扱いが異なることの説明がなく、約款などにも記載がない。
- (2) 平成 27 年 12 月に、保険会社より、生命保険料控除証明書が送付されなかったため、勤務先の期日までに提出ができず、税務署に出向いて確定申告をせざるを得なかった。
- (3) 平成 28 年 3 月に、保険会社より、苦情に対する電話回答があった際、保険会社担当者が一方的に電話を切るなど説明責任を果たしていない。

<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) 契約後の問合せ・手続の窓口はコールセンターであることが、「ご契約のしおり定款・約款」に記載されている。
- (2) 平成 27 年分の生命保険料控除証明書は平成 27 年 12 月に発送しているが、申立人より届かないとの申出があり、再発行して発送している。
- (3) 電話は担当者から切電したものではない。

<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を行った。なお、本件では、申立人が事情聴取を希望しなかったため、申立人に対する事情聴取を行っていない。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約の無効および既払込保険料の返還は認められず、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、業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。