

[事案 30-222] 新契約無効請求

・令和元年6月25日 和解成立

<事案の概要>

募集人から、特定の疾病だけでなく、どんな疾病でも入院したら給付金が支払われると誤った説明を受けたこと等を理由に、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29年5月に契約した女性疾病医療保険について、以下等の理由により、契約を無効としてほしい。

- (1) 契約時、募集人から、どんな病気でも入院したら入院給付金が支払われると説明され、老人性認知症でも給付金が支払われると説明され、保険の内容を全く理解していなかったのに契約させられた。
- (2) 自身と配偶者は2名とも高齢者であり、近くに子夫婦も住んでいるのに、保険会社側は問題回避のために子たちにも同席させるような対策をしなかった。

<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) 契約日の前日、募集人が、配偶者同席の上で申立人に対し、パンフレットを用いて保障内容を説明し、契約日当日も、配偶者同席の上で申立人に対し、所定の募集資料を用いて保障内容を説明している。
- (2) 契約時、高齢契約者に対する取扱ルール内での募集であり、契約後には保険証券の到着確認に合わせて募集人による契約内容再説明のフォロー訪問も実施している。

<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、契約時の事情を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が本契約は保障される疾病が限定されている保険ではないと誤解したとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 本契約の募集は飛び込み営業から始まり、2日間足らずで申込手続きまで至っている。申立人と配偶者はともに高齢であり、申立人の事情聴取によれば、申立人および配偶者は視力・聴力が衰えていたこと、更に、募集人の説明を中心となって聞いていた申立人配偶者は当時抗がん剤治療を受けていたことからすれば、申立人と配偶者は、契約時、契約内容を理解する能力が相当程度劣ってきていたと思われる。このような状況下においては、保険会社の高齢者ルールに反していなかったとしても、契約者の実情を考慮した十分な高齢者対応を行っていたといえるかは疑問が残る。
- (2) 本契約の保障内容が申立人のニーズに合致していたかについて、より慎重な検討が必要であったが、募集人は、事情聴取において、契約内容について申立人が了解しているのだから、無理して保険料や給付金額の高いものを勧めて揉めるよりは良いと思って本契約

を提案したなどと述べており、適合性や申立人の理解についての確認が不十分であった可能性がある。