

[事案 30-316] 新契約無効等請求

・令和元年 11 月 29 日 和解成立

<事案の概要>

乗換時、募集人から、旧契約に付加されていた特約が新契約には付加されていないとの説明がなかったこと等を理由に、新契約の無効と旧契約の復旧を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 24 年 4 月に契約した医療保険を平成 30 年 8 月に別の医療保険に乗り換えたが、旧契約に付加されていたがん特約および女性疾病特約が新契約に付加されていないことについて、募集人から説明がなかったこと等から、新契約を無効にして旧契約に戻してほしい。

<保険会社の主張>

乗換えは当時の申立人の希望に沿って、申立人の判断で行われたものであり、乗換時、募集人から不適切な説明はなされていないことから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、契約時の状況を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が、募集人の説明不十分により、新契約には旧契約に付加されていたがん特約および女性疾病特約が付加されていると誤信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) 旧契約には本契約の募集人とは別の募集人（以下、「旧募集人」という）が存在し、旧募集人は申立人に対して定期的な保全活動をしていた。
- (2) 募集人は事情聴取において、今でも本契約は旧契約より申立人のニーズに合っていると考えている旨述べているが、その点に関しては疑問が残り、後日、旧契約が解約されたことを知った旧募集人も、申立人に対し、旧契約は良い保険だったのでどうして解約したのかなどと発言していた。
- (3) 保険会社の内規では、取扱担当者がいる契約に対して、別の募集人が乗換募集をすることを禁じており、本募集行為は内規に違反して行われたものである。内規に違反する募集行為により成立した契約が無効となるわけではないが、募集人同士が顧客を奪い合い、結果的に顧客を混乱させたことは否定できない。