

〔事案 30-32〕 新契約無効請求

・平成 30 年 9 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

コールセンターの担当者の説明に誤りがあったこと等を理由として、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 16 年 8 月に通信販売で契約した終身保険について、以下の理由により、契約を無効にして、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 保険会社のコールセンターの担当者が「10 年後に 105 万円程が戻ってくる」と間違った説明をしたので、騙された。
- (2) 保険料の支払いが終身続くことについて、説明されておらず、理解しないまま契約している。
- (3) 高齢、かつ、素人で契約内容を正確に理解できていないため、契約そのものが無効である。

<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) 申込書を提出するに先立ち、申立人は当社のコールセンターに電話をしているが、担当者は誤った説明をしていない。
- (2) 本契約は通信販売による契約であり、申立人は、自ら資料請求したうえで、申込書を提出し、本契約に加入したものである。

<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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、当時の申立人とコールセンター担当者とのやり取りの中で申立人の主張するような説明が担当者からあったとは認められず、申立人は当時 68 歳で自ら資料請求のうえ行われた申込みであり、パンフレットに記載されている内容等からも申立人が契約内容を誤信していたとは認められず、保険会社が申立人を騙したとも認められず、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、手続を終了した。