

[事案 2022-334] 契約内容遡及変更請求

・令和5年11月7日 裁定終了

<事案の概要>

担当者の説明不足を理由に、特約更新の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成18年7月に契約した医療保険に付加している生活保障特約について、令和3年7月に更新したが、以下等の理由により、更新を無効にして解約し、主契約のみを残す内容に変更してほしい。

- (1)特約更新時、保険会社の担当者から説明を受けたが、更新時にしか本特約を解約することができないことの説明が不足していたため、自分は、新型コロナウイルスに対する備えとして死亡保障を充実させるために、当面は本特約を継続し、新型コロナウイルスが少し収まったら解約しようと思って特約を更新した。
- (2)特約更新時、本特約は540万円が限度額と言われたが、その後500万円まで減額できると説明された。
- (3)約款に記載がないにもかかわらず、本特約のみを解約できないのはおかしい。
- (4)本特約の非更新手続を行った後でも、考えを変えて本特約を更新することができたこと、また、担当者から、更新の手続がいつまで有効で、いつから無効であるとの説明もなかったことから、自分としては、後日、本特約を解約することもできるだろうと考えていた。
- (5)苦情申出後、保険会社は、担当者は本特約が更新時にしか解約できない旨を約款にもとづいて説明したと述べるが、説明は受けていない。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)特約更新の案内時に、申立人から、本特約の保険金額を200万円や300万円に下げることによって、保険料を下げることができないかとの質問を受けたため、当社担当者は、申立人の希望するような減額はできないと回答したが、本特約の最低保険金額が540万円とは回答していない。
- (2)また、申立人から、本特約の更新後に本特約を外すことはできるのかとの質問を受けたため、本特約更新後70歳までの間に本特約のみを解約することはできず、本特約を解約したいのであれば契約全体を解約することになると回答した。
- (3)本特約の非更新手続を行った後に更新の申し出があった経緯に鑑み、更新後は本特約のみを解約することはできない旨を繰り返し説明し、申立人が理解していることを確認した。

<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、特約更新時の事情等を把握するため、申立人および申立人妻、ならびに保険会社担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社担当者の説明不足は認められず、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、手続を終了した。