

[事案 2020-219] 特約更新等請求

・令和3年9月8日 裁定不調

<事案の概要>

特別条件付特約の自動更新に関する説明がなかったことを理由に、特約の更新等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成23年5月に代理店を通じて契約した医療保険の先進医療特約について、特別条件付の場合は自動更新されず、保険期間5年で満了となる旨の説明を受けていないため、特約の更新または本契約の加入に伴い解約した他社の保険契約と同等の保障内容への変更を求める。

<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)代理店担当者は、当時の記憶はほとんどないものの、通常、特別条件が適用される場合、契約者に対して保険会社が用意した書面を交付したうえで特別条件の内容等を適切に説明しているとのことであり、申立人に対しても同様の対応をしていたと考えられることから、代理店担当者の対応に特段の問題はない。
- (2)特別条件提示時に、「特別条件のご説明」という書類の交付をしている以上、仮に先進医療特約の更新ができないことを具体的に口頭で説明していなかったとしても、説明義務に違反するとまではいえない。

<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、更新時の状況等を把握するため、申立人および代理店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、代理店担当者の説明義務違反等は認められないものの、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1)本件代理店では、一人のお客様を責任もって対応する制度はなく、担当者は、指示を受けた書類を送付するだけで、誰がいつどのようにお客様の対応したのかについての記録もなく、本件の実際の対応者は女性であったが、書類には取扱者として男性の名前が記載されており、誰がどのような対応をどの契約者にしたのか、適切に管理されていたのか疑問が残る、また、「特別条件のご説明」が郵送交付されていたのかについても疑問が残る。