

[事案 2020-65] 保険料返還請求

・令和2年9月24日 和解成立

<事案の概要>

担当者の誤った対応を理由に、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

大腸腫瘍による手術を受けたため、平成27年1月に募集代理店を通じて契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、がん責任開始日の前日までに、がんと診断確定されていたことを理由として、がん特約が無効となった。しかし、告知手続きに際し、コールセンターの担当者に胃がんと診断されていたことを告げたところ、何年も経っており告知しなくてよいと伝えられたので、告知しなかったものであり、担当者の誤った対応がなければ本契約に加入していなかったもので、既払込保険料を返還してほしい。

<保険会社の主張>

担当者が、申立人から胃がんについて告げられ、告知しなくてよいと告げた証拠はないため、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、契約時の状況等を把握するため、申立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、担当者の誤った対応は認められないものの、以下等の理由により、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) 保険会社は、申立人に対して、請求に関する説明書類を用いて、本特約が無効となる理由について詳細な説明を続けたが、申立人は、本件を告知義務違反解除の問題と理解して裁定申立するに至っている。そうすると、本特約が無効となる理由について、告知義務違反と混同されないよう分かり易い説明がなされていたかには疑問が残る。
- (2) また、請求に関する説明書類を送付した後の通知では、特約を「解除」したなどと誤った説明をしており、本申立に対する答弁書では、告知義務違反として本特約を解除したとの明らかに誤った内容が記載されている。