

[事案 2021-287] 契約内容変更請求

・令和4年9月6日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約日に遡って入院日額を変更することを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年10月に契約した養老保険の医療特約について、募集人に伝えていた入院日額と実際の入院日額が異なっているため、契約時に遡って入院日額を変更してほしい。それが認められない場合には、令和4年度以降の入院日額を変更してほしい。

<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) 加入限度額の関係上、入院日額を変更することはできず、また、約款上、特約の増額制度はないため、増額はできない。
- (2) 募集人は、入院日額を口頭で説明しており、設計書にも明記されていることから、申立人は、申込時に入院日額を容易に理解することが可能であった。

<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、契約時の状況等と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および申立人母に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明不足は認められないものの、以下のとおり、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) 申立人らが、募集人に対して、入院日額の意向を伝えていたかについては争いはあるものの、満期保険金に関して意向を伝えていたことに争いはないが、設計書は、申立人の意向とは異なる保険金額のものが最初に提示され、その後申立人の意向通りの保険金額のものが提示されており不自然で、勧誘状況について疑問がないわけではない。
- (2) また、申込日に契約内容が再度説明されることで、本契約が申立人の意向に沿っているかを判断できるところ、説明がなされたのか判然としない。