

[事案 2022-265] 解約取消等請求

・令和5年7月14日 裁定終了

<事案の概要>

コールセンターのオペレーターの説明不足を理由に、解約の取消しおよび入院給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成24年5月に契約し、令和3年11月に解約した終身医療保険について、以下の理由により、解約を取り消して、新型コロナウイルス感染症に罹患した際の入院給付金を支払ってほしい。

- (1)約10年という長期間契約しているにもかかわらず、解約時に十分な説明がなかった。
- (2)解約時の電話で、本契約は保険料が安く、他社の保険と一緒に契約を続けていくことは可能であったため、解約するか悩んでいることを話した。
- (3)解約時に、コールセンターのオペレーターと電話で話しながら、マイページを確認する時間を取ったうえで解約に至った。しかし、新型コロナウイルス感染症の自宅療養が入院給付金の支払対象となるという情報を知る術がその時点でなかった。
- (4)保険会社は、令和2年4月から新型コロナウイルス感染症の自宅療養に対し入院給付金の支払いをしているにもかかわらず、ウェブサイト上に掲載をしたのは令和4年2月であり、同年9月には掲載を外している。それらのお知らせがマイページに届いたこともない。
- (5)新型コロナウイルス感染症の自宅療養に対する入院給付金の支払いについて、保険会社のウェブサイトにリンクが掲載されているとのことであるが確認できなかった。
- (6)保険会社から自分に新型コロナウイルス感染症に関連したメールを送ったとのことだが、現在使用できない古いメールアドレスに宛てたものであり確認できなかった。

<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)当社は、解約時にオペレーターおよびウェブサイトにて十分に説明している。
- (2)契約期間中を含め、新型コロナウイルス感染症に罹患した際の入院および給付金に関する取扱いの案内はウェブサイト上で行っており、マイページボックスの重要なお知らせにも掲載していた。
- (3)申立人は、当社からの案内メールが2回にわたり古いメールアドレス宛に送付されたと主張するが、約款には、メールアドレスの変更があった場合は遅滞なく当社に通知するよう規定されている。また、契約者がこの通知を行わなかった場合は、当社が把握している契約者の最後の住所等に発した通知は契約者に到達したものとみなすと規定されている。

<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く審理の他、解約当時の説明状況や和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、解約の取消しは認められず、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。