

[事案 2022-303] 契約内容変更請求

・令和6年1月17日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、特約更新ができることの確認等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成6年3月に契約した終身保険の定期保険特約について、令和6年2月に満了することとなっているが、以下等の理由により、令和6年2月以降も更新できることを確認したい。または、本契約と同等の保障内容で、80歳までの保険に変更してほしい。

- (1) 申込時に、募集人から定期保険特約部分を含め80歳まで更新可能と説明された。
- (2) 平成24年に、当時の担当者から「58歳からの特約部分の更新は全てできない」との説明を受け、平成27年に、新しい担当者からも同様の説明を受けたが、その後、担当者的上司に対して、本契約が加入時の約束どおりきちんと更新できるのかを確認してほしいと伝え回答を求めたところ、「死亡保障も入院保障も更新できる」と回答された。
- (3) 平成28年6月、保険会社の複数の職員と面談した際、58歳からの申出があれば、死亡保障と入院保障の特約の延長は可能と回答された。また、今までの経緯を説明し、今後二度と同様の不備を起こさないよう謝罪と確約の説明と当日の内容を確認した書類を発行していただく約束を受け、後日、書類が送付されてきた。

<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) 募集人は、申込手続の際、申立人に対しご契約のしおり・約款を交付し、申込書の受領欄に受領印をもらっており、定期保険特約の更新について、これらの書類の記載内容に沿った説明をしていると考えられる。
- (2) 平成27年8月に、担当者らが、災害・医療関係特約についても、主契約の保険料払込期間満了日を超えて更新ができない旨の誤った説明をしてしまったことは認める。
- (3) 平成28年6月の面談において、申立人の年齢が58歳となる時点で申出があれば、定期保険特約を含むすべての特約を更新できると説明はしていない。

<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、申立人および担当者と担当者的上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、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) 申立人に対し、複数の異なる担当者が特約は58歳までとの説明をし、災害・医療関係特約についても、主契約の保険料払込期間満了日を超えて更新ができない旨誤った説明をした。
- (2) また、他の担当者も、災害・医療関係特約の更新は80歳までで、定期保険特約の更新はできないことを明確に説明しておらず、かつ面談において説明した内容を書面にした文章の「特約」という用語が新傷害特約、新災害入院特約および入院医療特約を示しているのか

が明示されていない。