

[事案 2022-307] 契約更新等請求

・令和 5 年 10 月 2 日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契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 8 月に契約した組立型保険（契約①）について、以下等の理由により、契約を更新し、特定疾病保険金を支払ってほしい。

- (1) 令和 3 年 8 月、契約①の一部である特定疾病保険等の更新手続きをしたが、募集人 A から「10 大疾病保険にバージョンアップしています」、「保険料はかなり高くなる」と言われたことから、保険料を下げるために、保険金額を引き下げて契約①を更新したつもりだったが、新しく組立型保険（契約②）を契約させられていた。
- (2) 募集人 A に子宮筋腫のことを伝え、「問題ない」と言われていたが、告知の手続を行う際に、募集人 B から「告知がいる」と言われた。健康状態に問題があっても、更新であれば問題はなかった。
- (3) 更新する場合の保険料の説明は受けていなかったが、契約①の就業不能保険を解約すれば、総額では更新前の保険料とほぼ同額であった。

<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) 募集人が申立人と面談した際、契約更新と医療保障を終身に変更する契約見直しの説明をしたが、契約見直しへの同意はなかった。同条件で更新した場合は、保険料が高くなる旨を説明した。
- (2) 令和 3 年 7 月に申立人夫妻と面談し、募集人 A は満期金受取手続きを行ったが、その際、ライフプランニングシートを見せて満了となる保障と継続する保障の説明をした。併せて、10 大疾病保険や先進医療保険の提案を行い、承諾いただいたため新規契約として話を進めた。
- (3) 令和 3 年 8 月の契約②の申込時には、新規契約であることは了解済みとの認識から、更新の説明はしていない。

<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、契約時および更新時の状況等を把握するため、申立人夫婦および募集人 B 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) 募集人は、保障内容等の説明にあたり、携帯端末だけで説明をしているが、携帯端末による説明はおざなりに受け止められることも多く、携帯端末だけで説明をするのであれば、なおさら丁寧に説明をする必要があった。