

[事案 2023-115] 既払込保険料返還請求

・令和6年1月26日 裁定不調

<事案の概要>

募集人による不告知教唆があったこと等を理由に、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>

平成26年1月に契約したがん保険について、以下の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)募集人に対して、胃マルト型悪性リンパ腫に罹患しているため、「保険には入れないと思うよ」と伝えたが、募集人から「大丈夫」と言われたので、自分でも入れる保険があるのだと思った。
- (2)告知時、募集人に対して病名を伝えても告知にはならないことの説明はなく、告知書には胃マルト型悪性リンパ腫の病名は書かなくて良いので「いいえ」に○をつけるように言われた。
- (3)募集人は、申込前のがんに罹患している場合には、本契約は無効となる旨の説明をせず、9年間も保険料を支払わせ、無駄な安心感を与えた。
- (4)手元に保管されていた複写式の意向確認書に署名があるが、「お客様のご意向(ニーズ)欄」「お客様のチェック欄」のいずれにもチェックがついていなかったため、仮に、保険会社が保有する意向確認書にチェックがついていたとすれば、無断で募集人が記載したものである。

<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)申立人は、責任開始期の前日までにがんと診断確定されており、その事実を認知していたため、約款によれば、契約は無効であり、保険料の払戻しは行わない。
- (2)申立人は、調査会社との面談において、「がんという認識はあまりありませんでした」と回答しており、申込時には、悪性やがんの認識が薄かったと思われる。そのような申立人が、募集人に対して、正確な病名を告げることは通常考えにくい。
- (3)募集人は、申立人から病歴を一切聞いておらず、仮にがんであることを聞いていたら本契約を勧めていないと述べている。
- (4)意向確認書には、「お客様のご意向(ニーズ)欄」「お客様のチェック欄」にチェックと署名がなされており、募集人は、複写を剥がした後に、適正に署名やチェックを行っている可能性が高いと述べており、募集人が、申立人に無断で代筆した事実は確認できない。

<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、申立人および募集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、募集人の不告知教唆は認められないが、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) 申込時、契約内容が申立人の意向や要望に沿った内容となっているかどうかを確認するために、複写式の意向確認書を用いて確認することとされているが、意向確認書の保険会社控えには、「お客様のご意向（ニーズ）欄」「お客様のチェック欄」の両方にチェックが記載されている一方、申立人控えにはチェックがないことが認められる。
- (2) 募集人は、事情聴取において、申立人から聞き取りをして、自分が後からチェックを入れたと思う旨の陳述をしており、募集人が、本契約について、適切に申立人の意向確認を行わなかったことが認められる。