

[事案 2023-298] 契約内容変更請求

・令和 6 年 11 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約内容の変更を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 25 年 2 月に契約した特定疾病保障定期保険（旧契約）を、令和 4 年 11 月に解約し、同年 12 月に限定告知型定期保険（本契約）を契約したが、募集人から本契約の保障内容の説明がなかったことから、本契約を旧契約と同じ保障内容に変更してほしい。

<保険会社の主張>

募集人の対応や説明に関し、落ち度は確認できなかったことから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、申立人の主張する事実等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 申立人は、募集人からがんの保障がなくなることの説明がなかったと主張しており、これに対して募集人は、本契約は死亡保障のみの保険であることを説明したことは認められるが、がんの保障がないことをもう少し丁寧に説明していれば、本件紛争が生じなかったと考えられる。