

## [事案 2024-244] 特約保険料返還等請求

・令和7年12月10日 裁定不調

### <事案の概要>

担当者の誤説明等を理由に、特約保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成11年10月に特定疾病保障定期保険特約（10年自動更新）を付加して契約した終身保険について、令和4年9月末日をもって保険料払込満了となり、本特約を継続するためには特約の継続手続きを行い、特約保険料の支払いをすることが必要な契約であった。

同年8月および9月に、急性下壁心筋梗塞を原因として、経皮的冠動脈ステント留置術を受け、その後、2年分の特約保険料を支払い本特約を継続したが、本特約にもとづき給付金を請求したところ、約款所定の支払事由に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下の理由により、2年分の本特約の保険料の返還（請求①）、給付金および遅延損害金の支払い（請求②）、精神的損害に対する慰謝料の支払い（請求③）を求める。

- (1)本契約の約款では、急性心筋梗塞の発症・手術等だけでなく、その後60日以上労働制限を支払要件とするが、他の保険会社では、支払要件を手術のみとするものもある。また、本契約では60日経過が更新後になる場合には、経過時点で特約が有効でなければ支払事由にならない。これらは、消費者契約法・保険法に反するものである。
- (2)令和元年の更新時に、担当者から、本特約は三大疾病等で手術を受ければ給付金が支払われる旨、実際には復活ができるにもかかわらず一度やめると二度と入れない旨の誤った説明を受けた。
- (3)令和4年9月頃に、担当者が特約の継続につき適切な説明をせず、同月下旬に自分の配偶者に対して電話すると述べたにもかかわらず、電話がなかったなどの不適切な対応があった。
- (4)約款の「医師」について、主治医に限定する理由について説明をしてほしい。正当な理由がない場合には、慰謝料の支払いを求める。

### <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)本契約の約款が消費者契約法・保険法に反しているという根拠が不明である。支払事由が、他社の保険と同じ内容でなければならない理由はない。
- (2)令和元年の更新時に、担当者は、本特約は三大疾病等で手術を受ければ給付金が支払われるという誤った説明はしていない。また、復活というのは保険会社の承諾が必要なものであり、必ず復活できるというものではない。
- (3)担当者は、申立人配偶者に対して、令和4年9月下旬に電話するという約束はしておらず、不適切な対応もしていない。
- (4)主治医は、被保険者の当該疾病等について主たる責任を負うもので、被保険者の疾病等を診断し、詳細な情報を有しているのは主治医であるから、「医師」を主治医としていることには合理性がある。

### <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、本件経緯等を確認するため、申立人および申立人配偶者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、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) 申立人は、主契約の保険料払込期間満了に伴い、特約継続をするための手続が必要である旨や、特約保険料の支払いが必要である旨等が記載された案内を受領している。当該案内では、手続期限について令和4年9月21日、主契約満了後の特約の保険料支払期限は同月末日となっているが、保険料の支払猶予期間が1か月あるため、事実上、最終的な支払期限が10月末日になるという複雑な規定になっており、申立人にとって理解が難しい内容となっている。
- (2) また、当該案内を受け、特約継続の手続を行っていない中で、心筋梗塞により手術を受けることとなった申立人や申立人配偶者としては、この特約継続の手続の要否や、特約保険料をいつまでに支払う必要があるのか等について、不安になることが通常であると言え、以上の事情を踏まえると、担当者は、当該案内に記載された期限である同年9月21日までに連絡をする約束をしていたか否かに関わらず、同日までに一度面談をしてあらためて説明をするか、少なくとも電話にて連絡をし、正確な情報提供を行っておくべきであったと言える。
- (3) 担当者は、令和4年9月12日に電話にて、申立人配偶者の「(本特約で給付金を受け取っても)更新ができる、と聞いたがそれは本当か」という質問に対して、「医療保障と違い、(本特約は)一度受け取ったら消滅するので更新はできない」と回答している。このやり取りにおいて申立人配偶者が「更新」と発言しているのは、当該案内に記載されている「特約の継続」の意味であり、特約継続の手続を念頭に質問しているものと解される。しかしながら、この担当者の回答は単に「更新」に関する質問として回答しており、その回答自体は誤ったものであるとは言えないものの、本件では、給付金の支払いを受けるために特約の継続が必要になるか、その期限が迫っている中でどう対応する必要があるのかという点が問題となっているものであり、担当者の「給付金を受け取ったら更新はできない」という表現が混乱を招いたという点は否定できない。