

[事案 2024-273] 契約内容変更等請求

・令和8年1月30日 裁定終了

<事案の概要>

コールセンターの誤説明等を理由に、がんに罹患した場合に保険料の支払いが免除される契約内容への変更等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成17年9月に契約したがん保険について、令和5年4月に募集代理店を通じてがんに関する4つの特約を付加した。しかし、以下等の理由により、がんに罹患した場合に保険料の支払いが免除される内容に契約を変更してほしい。また、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 特約申込前に、保険会社のコールセンターに、がんに罹患した場合に保険料の支払いが免除されることを2回確認した。
- (2) 特約申込前に、代理店の募集人に対して、がんに罹患した場合に保険料の支払いが免除されることを何度も確認したが、「そうです」と返答された。同募集人が、免除事由に該当したとき以後の保険料支払いが免除となると記載された介護保険のプランを6枚広げたうえで、そのように返答したため信用した。
- (3) 自宅での話し合いの際、代理店の募集人の態度等により精神的苦痛を受けた。もともと患っていた甲状腺の疾病がこの出来事により悪化し、それが原因で、がんの手術を1か月延期せざるを得なくなり、そのためにがんがリンパに転移した。
- (4) 現在は、ホルモン剤治療やリンパ切除の痛みで強い鎮痛剤を使用し、副作用のためほぼ寝たきり状態であり、精神的、肉体的苦痛で希死念慮も生じている。

<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) 申立人は、令和5年1月に当社コールセンターの担当者から説明を受け、保険料払込免除特約を付加できるのは、新規契約に入り直す方法に限られること等を認識している。
- (2) 申込前、代理店の募集人と申立人との電話で、申立人から保険料免除に関する希望や質問はなく、申込日にも申立人と同募集人との間で保険料免除に関するやり取りはなかった。
- (3) 代理店の募集人や当社の社員等の言動が、損害賠償義務を発生させるような不法行為には該当しない。

<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、特約申込に至る経緯や申込当時の説明状況等を確認するため、申立人および代理店の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ず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。