

[事案 2024-283] 説明義務存在確認請求

・令和7年4月25日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社に新商品に関する説明義務が存在していたことの確認等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成22年3月に契約した医療保険について、以下の理由により、新商品の発売の事実につき保険会社は発売時に自分に対し説明する義務が存在していたことの確認を求めるとともに、裁定申立前の交渉時に保険会社が作成し自分に交付した書面の「新商品への切換えを検討する機会を与えられなかった、とのお申出について弊社の至らぬ面が全くなかったとは申しませんが…」との記述に関して、「至らぬ面」とは具体的に何を指すのか明らかにするよう求める。

- (1)新商品の発売情報を知らされていたら、月額保険料わずか100円程度の増額で保障内容は格段にアップしていたので、確実に既契約を解約して新規契約をしていた。
- (2)裁定申立前の保険会社とのやり取りの中で、保険会社は、①テレビCMや新聞雑誌等の広告を通じて広く情報提供をしている、②自分に対しては情報提供の資料を発信している、と回答したが、①については一般的な宣伝広告であり契約者に向けたお知らせではなく、詭弁としか思えない。②については、平成30年10月に発信されており、新商品が発売してから5年経過し時期遅れであるから「情報提供した」というには大いに無理がある。
- (3)保険業法には、「保険会社は契約者や被保険者の保護を図る観点から保険契約にかかわる情報提供を充実させるため商品内容やリスク等の重要な事項を説明することが求められている。これを『説明義務』や『説明責任』という」とある。テレビCMや新聞・雑誌の広告が旧商品（本契約）の契約者個々に対して「説明義務」や「説明責任」を果たしているとは到底思えない。
- (4)旧商品（本契約）の契約者が必要としたのは新商品の内容と比較を通知した上での「新商品への変更を希望するかどうか」の通知であった。

<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、新商品の販売が開始された際、一般的な宣伝広告だけでなく、申立人に対しても個別にその商品の情報提供をすべきであったと主張するが、そのような対応は、約款や法律上の義務にもとづくものではなく、あくまでも既契約者に対するアフターサービスの範疇の事項である。
- (2)アフターサービスとしての対応が十分であったか否かは、個々のお客様によって捉え方が異なるものであり、また当社の裁量で行うことが可能な事項であるため、本件に関して、当社が申立人に対し何らかの具体的な責任を負うものではない。

<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。