

[事案 2024-292] 契約内容変更取消請求

・令和7年10月20日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、払済保険への変更手続の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成19年10月に自分の母が契約した介護保険（被保険者は自分の兄。契約①）について、令和4年11月に母が死亡したことを機に契約者を自分に変更し、その後、払済保険（契約②）に変更した。令和6年8月に被保険者が死亡したため、死亡保険金が支払われたが、以下の理由により、払済保険への変更手続を取り消して、契約①にもとづく死亡保険金を支払ってほしい。

- (1) 募集人に保険料の減額の相談をしたところ、募集人はすぐ「払済だな」と言い、紙を1枚持ってきて、記入するよう指示した。自分が「そんなこともできるんですか」と言うと、募集人が「できる」と言うので、保険金額は変わらないと思い込んで、そのまま記入した。
- (2) 募集人から、払済保険にすることで、保険の内容がどのように変わるのかという説明は一切なく、保障金額は契約時の金額のまま、保険料の支払いのみが終わるものだと思っていた。
- (3) 契約時に、意思確認、意向確認書、パンフレット、設計書もなく、募集人とのやり取りは世間話のようであった。

<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) 募集人は、申立人に対し、契約内容が分かる書面を使用し、払済保険か延長保険に変更する方法を案内したが、申立人が延長保険を希望しなかったことから、払済保険を書面に記載のとおり説明し、了承を得た。
- (2) 募集人は、申立人の自宅で契約内容を変更するための請求書を手交し、後日再度訪問して同書面を預かったのであり、その場で記入させたわけではない。
- (3) 当社は、払済保険への変更後、申立人に保険金額が記載された変更手続完了通知および保険証券を送付し、毎年契約内容通知文書も送付したが、これらに対し、申立人から何ら異議の申し出はなかった。

<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、当時の説明状況等を確認するため、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) 本件の払済保険への変更手続は、保険金額を300万円から約30万円に大幅に減額する手続であり、申立人に対しそれを確実に理解してもらう必要があった。しかし、募集人の陳述では、払済保険に変更することによって、保障が一生継続することを説明した旨は強調す

るものの、保険金額が大幅に減額することを具体的にどのように説明したのかは、若干曖昧な部分があった。むしろ、募集人は、自身が説明をしたことにより、申立人は保険金額が「少し減る」と認識していたと思う、と述べていたことからすれば、募集人は、保険金額が大幅に減額することを強調せず、「少し減る」といった程度の説明で済ませた可能性が否定できない。

- (2) 本件では、延長保険や払済保険のほかに、減額という選択肢を提示するという考えもあり得たところ、募集人はそれを案内しなかった。このように、提示できる選択肢があるにもかかわらず案内しなかったことが適切であったかについても疑問が残る。