

[事案 2024-366] 告知義務違反解除取消等請求

・令和 8 年 1 月 19 日 裁定不調

<事案の概要>

告知義務違反を理由に契約が解除されたことを不服として、解除の取消し等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 6 年頃、結腸ポリープを患い入院手術を受けたため、令和 4 年 6 月に契約した組立型保険にもとづき給付金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約が解除された。しかし、以下の理由により、告知義務違反解除を取り消してほしい。それが認められない場合は、既払込保険料の返還してほしい。

- (1)告知義務違反解除に関する書類を確認したところ、自分が告知したと違う内容となっていた。告知書には、前立腺がんが平成 24 年に完治したと記載されているが、これは事実と異なる。
- (2)保険会社は、告知義務違反解除の理由として、A 病院での前立腺がんの放射線治療の事実を指摘しているが、がんの再発ではなく PSA 数値が高く再発防止のための治療である。放射線治療後は治療を受けておらず、B 病院の血液検査結果 (PSA 数値) を A 病院へ報告するだけである。なお、PSA 数値が下がらないため、2 か月毎に血液検査で PSA 数値を観察していることは告知している。
- (3)告知の際、募集人に同行していた営業部長から告知の質問を受け、それに返答するかたちで告知した。その際、「契約日までに治療しているものは」と聞かれたので、「放射線照射、白内障、甲状腺エコーは治療を終えています」と伝えた。

<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、営業部長とともに本契約の説明および申込手続を行った。告知手続では、申立人が画面上に上手く入力できなかったことから、営業部長が申立人から内容を聞き取り、申立人の代わりにタブレット端末に入力し、申立人に入力内容を確認いただいた。申立人から「過去に前立腺がんを患ったが約 10 年前に手術を受け完治した」という話があり、「PSA について見ている」と述べたため、営業部長が前立腺がんについて現在治療中ということはないかと複数回確認したところ、申立人は「がんは完治している」「PSA は再発防止のために見ているだけである」と何度も述べ、入力内容に間違いがないことを確認した。
- (2)本契約に関しては、前立腺がんに係る平成 29 年 7 月から令和 4 年 4 月の間の A 病院および B 病院での受診の事実、ならびに両目白内障に係る令和 3 年 10 月から同年 12 月の間の C 病院の受診・手術の事実について、正しい告知がなされなかった。

<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、申込時および解約時の状況等を確認するため、申立人および営業部長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) 営業部長は、事情聴取において、申立人から「前立腺がんは完治した」と言われ、経過観察ではないのか尋ねたところ、「完治した」と言われたために告知事項に入力しなかった旨陳述している。しかし、過去に前立腺がんの手術を受け、術後9年以上が経過している現在もなお病院にてPSAをみているということを踏まえると、前立腺がんが完治にいたっておらず診察・検査が継続中であることは容易に想定され、営業部長の上記陳述からすると、告知の際、営業部長自身も同様に考えていたことが窺われる。加えて、営業部長は、事情聴取において、今思えばPSAの経過を見ているということを告知書に入力すべきだったと思う旨陳述しており、営業部長においては、より丁寧な聞き取りや告知書への入力を行うべきであったと考えられ、そのような対応がなされていれば少なくとも前立腺がんに関しては正しい告知がなされた可能性が高いといえる。
- (2) 保険会社は、高齢者対応として、申立人子の都合が合わなかったため申立人妻に同席いただき、高齢者ルールに従った対応をしたと主張している。しかし、申立人妻は申立人よりも高齢で、また契約手続の途中で離席して告知の際には同席しておらず、同席していれば前立腺がんのみならず白内障を含む申立人の既往症についてより詳細なやりとりがなされていた可能性があることなどに鑑みると、本件において、十分な高齢者対応がなされていたとは言い難い。