

## [事案 2024-368] 契約内容変更等請求

・令和8年3月13日 和解成立

### <事案の概要>

募集人の不適切な募集行為があったことを理由に、本来加入するはずだった終身医療保険への変更等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和4年6月に契約した終身保険について、以下の理由により、本来加入するはずだった終身医療保険へ変更し、令和6年7月から同年8月まで入院したため、変更後契約の内容にもとづく入院給付金の支払いを求める。なお、当該請求が認められない場合には、損害賠償を求める。

- (1) 終身医療保険を希望して説明を受けていたが、実際に契約したのは終身保険であった。契約時に見せてもらった資料は募集人が置いていかなかったため手元にない。また、約款もなく、証券受け取り後の確認・説明もなかったため、気付かなかった。
- (2) 令和6年7月から同年8月までの間、上肢急性動脈閉塞症のため入院し、本契約は終身保険であることが発覚した。なお、その後に左肩の治療（手術等）も必要となったが、給付金の支払いがないため、治療不可・経過観察中となっている。
- (3) 年齢や既往歴を踏まえると、新たに医療保険に加入することは困難な状況である。入院給付金が支払われなかったことへの不安等精神的負担と共に今後の生活上必要とされる金額として損害賠償を求める。

### <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) 募集人は、申立人の子から保険提案の依頼を受けて本契約の提案をした際、他社商品との比較説明を行った。このとき、他社の医療保険と本契約の「保険料払込免除」制度を同列に扱い、本契約の場合は主契約の保険料以外には負担がないことを伝え、その結果、申立人の子に本契約には医療保障が付加されているとの誤認を与えるに至った。両者は保障内容を比較できるものではないため、募集人が申立人の子に対して誤解させる比較表示を行ったものと判断している。
- (2) 募集人は、申立人に医療保障のニーズがあったことを当初より認識していた。しかし、募集人は十分な確認をせずに本契約の申込み手続きを行った。
- (3) 以上のとおり、募集人による不適切な行為が認められることから、本契約については錯誤を理由とする取消しを行った上で既払込保険料を返還し、不適切な募集活動につき深くお詫びする。なお、本契約を終身医療保険等へ変更し継続することや、責任開始日に遡って新たに契約を締結することは実務上困難であることから、請求には応じられない。

### <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、申込時の状況等を確認するため、申立人の子に対して事情聴取を行った。なお、申立人については健康上の理由により、募集人については募集人の協力が得られなかったため、事情聴取は行わなかった。

#### 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) 申立人は入院給付金といった医療保障のある保険を要望していたにもかかわらず、募集人はそのような医療保障がない本契約を提案し、これにより契約が締結されるに至った。本件募集が申立人の意向に沿わないものであったことは明らかであり、申立人の意向を十分に確認しない不適切な募集であったことは保険会社も認めている。募集人は、申立人からの要望を受けて本契約の見積もりとともに他社の保険契約の見積もりを提示しているが、募集人が当該他社契約を媒介する権限を有したかどうかについても疑念がある。
- (2) このように、本件は、募集行為が問題となっており、募集行為の詳細を募集人から直接確認する必要性が極めて高い事案であるが、問題の発覚後、募集人は、申立人からの連絡、問合せ等に全く対応していないだけでなく、本裁定申立てにおいても、募集人の協力を得られず募集人の事情聴取が実施されなかったため、上記募集行為がなされた理由等について、依然として募集人から説明されないままとなっている。
- (3) 保険会社は、このような不適切な募集行為が行われたことを踏まえ、申立人による本件申立てに対し、本契約の錯誤取消及び既払込保険料の全額返還に応じる旨答弁しているが、申立人は、本契約締結時の条件で他の医療保険に加入することはもはや困難であることから、錯誤取消および既払込保険料の全額返還だけでは適正かつ合理的な解決とはいえない。