

[事案 2024-371] 既払込保険料返還等請求

・令和 8 年 3 月 16 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明等を理由に、既払込保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 16 年 12 月に契約した介護保険について、以下等の理由により、切替えができなかった
ので、過去に遡って切り替えた上で、現在の保険料と切り替えた場合の保険料の差額を返還し
てほしい。

- (1) 担当者は申立人に申立契約の切替えの期限を誤って伝えていた。
- (2) 自分と保険会社の担当者は、本契約の自動更新前に契約内容を切り替えないと更新扱いに
なり、保険料が大幅にアップするとの認識があった。担当者は自分に切替えの期限が令和
6 年 10 月であると連絡したが、実際にはこの連絡の時点で既に切替期限は過ぎていた。
- (3) 担当者に対し、ショートメッセージで、本契約の切替えの意思を示しており、切替えを予
定していた。保険会社は、担当者の誤説明があったとしても切替えはできない旨の回答を
して、自分の要望を聞き入れてくれなかった。

<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) 令和 6 年 12 月の自動更新を間近に控え、申立人に対し、複数回にわたり選択肢として転
換契約を紹介していた。担当者が転換契約の申込期限を誤って伝えたことは事実である。
- (2) 担当者は令和 6 年 7 月の 3 度にわたって申立人に電話連絡を試みたが、申立人は電話に出
なかつた。相手方担当者が申立人に同月末から同年 8 月にかけて手紙を郵送の上、ショ
ートメッセージによる連絡をしたところ、申立人から返信があった。相手方担当者は申立人
に説明のお時間をいただきたい旨を連絡したが、その後連絡はなかった
- (3) 担当者は、令和 6 年 9 月に複数回ショートメッセージ等によって連絡し、申立人から同月
中旬になって資料を送ってほしい旨の返信があったため、同月 17 日に自動更新の資料、
転換契約の設計書、手紙を郵送した。担当者はこの手紙に転換ができるのは同月 27 日ま
でである旨を記載した。
- (4) 自動更新の案内資料には、更新を希望するかどうかを「9 月 30 日までにご回答ください」
と表紙に明記してあり、次の頁には、「表紙に記載の期限までに手続書類のご提出がない
場合は、約款の定めにしたがい自動的に更新します」と記載がある。
- (5) 担当者は令和 6 年 9 月に 2 度、申立人に電話で連絡したが、申立人は電話に出なかつた。
同年 10 月、担当者は申立人に対し、ショートメッセージにて、本来は申込期限が同年 9 月
27 日であるところ、誤って同年 10 月 25 日であると伝え、同月 20 日になって自らの誤説
明に気が付き、申立人に連絡し、転換契約ができないことを謝罪した。
- (6) 担当者が申立人に自動更新について「不利益となる部分もある」と伝えたのは事実である
が、「不利益」とはそのまま自動更新となった場合に保険料が上がることを指しており、自
動更新自体が必ずしも不利益となるものではない。自動更新以外の選択肢として、申立人
が転換契約の申込みをするかどうかは、あくまで申立人の選択に委ねていた。
- (7) 申立人が転換契約を申し込む機会を逸したことについて、一定の責任はあることについて

は認める。担当者の誤説明で申立人に迷惑をかけたことは事実であり、大変申し訳ないと考えている。しかし、過去に遡及して転換契約を申し込むことは物理的に不可能であることから、保険会社はこれまでに転換以外で相手方が取り得る対応（契約の減額更新、解約及び新契約加入）を申立人に提案したが応じていただけていない。

- (8) 担当者の誤説明が申立人に申込みの機会を逸しさせた原因の全てであるとはいえない。また、自動更新に際しての転換制度の提案は選択肢を示すサービスの一環であり、その期限の説明の一部に誤りがあったことをもって契約違反があったとはいえず、損害賠償責任が生ずるものではない。

＜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、本契約の申込手続時の状況等を確認するため、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、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) 更新の案内資料には、転換の内容や転換の申込期限については記載がなく、転換のための設計書にも申込期限の記載はなく、設計書に自動更新との関係についての説明もない。これらの資料の送付だけで、申立人が本契約を転換する場合に、更新の希望に関する回答期限に近接した時期に転換契約の申込期限が設定されていると理解することは難しい。
- (2) 担当者としては、申立人に対し、ショートメッセージにおいて転換申込期限が令和6年9月27日であることを伝えることが望ましかったといえる。そうしていたら、申立人は期限前に転換の申込手続を行い、本件の紛争を避けられた可能性がある。