

[事案 2024-376] 契約内容変更請求

・令和 8 年 4 月 30 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2024-377] の申立人と同一人である。

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約の復活等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 5 年 4 月に組立型保険（契約①）を契約した。また、同契約とは別に平成 22 年 1 月に終身医療保険（契約②）を契約していたが、以下の理由により、契約①の無効または取消しを前提に契約②の復活（請求①）、責任開始期前の発病であるとして契約①では不支給となった令和 5 年 9 月の入院について入院給付金の支払い（請求②）を求める。また、契約①の申込みに合わせて解約した他社保険契約の復活または解約に係る損害賠償の支払い（請求③）を求める。

- (1) 契約①の勧誘を受けた際、募集人から、「今なら契約②の解約金が最も多いので有利」と説明されたため、契約①を契約した。それに合わせて、契約②は解約した。
- (2) 契約①の契約時に、永久に掛け捨てで保険料を払い込むという内容である旨の説明はされなかった。また、解約させた契約②では保障対象であった持病が契約①には引き継がれないことの説明もなかった。募集人から詳しい商品説明はなく、「今解約すると沢山解約金を貰えて、とても良い」の繰り返しだった。
- (3) 生命保険募集のガイドラインでは、高齢者の契約の場合には親族の同席が求められているが、契約①の申込時に親族の同席はなかった。

<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) 契約②は、令和 6 年 12 月頃をピークに解約返戻金が減少すること、死亡保険金が 10 万円と低額であったこと、医療保険（保険期間が全期型・終身型のもの）の加入年齢上限は 75 歳であること、契約②の解約返戻金は、契約①の保険料の 29 年 8 か月分に相当することなどからすると、契約①の加入は不合理ではない。
- (2) 契約①は、申立人の健康状態を加味した契約②の保障が継続されないこととなるが、申立人は、申込時に持病について募集人へ具体的に告げたとは認められないため、錯誤はない。
- (3) 契約①の申込手続きの際、申立人の娘が WEB 上で同席している。加えて、契約①の申込みの数日後および本契約の保障の追加申込みが行われた数日後に、募集人が契約確認担当者とともに訪問し、申立人に対して申込みおよび告知内容を再確認している。

<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、申立人および契約確認担当者に対して事情聴取を行った。なお、募集人は、令和 5 年 9 月から長期休職中であるため、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) 募集人は、本件入院前の令和5年9月、申立人に対し、申立人の白内障についてメッセージアプリ上で「以前お伺いしていた手術、受けられるのですね」と送信しており、少なくとも同日以前に申立人が白内障の手術を受けることを募集人に告げていたことは明らかである。加えて、保険会社の事実確認において、募集人は、「申立人の白内障については、手術もしない程度のもしかしたら白内障かもしれないという話があったかもしれない」と報告していることを併せて考慮すると、募集人は、申立人の白内障の事実を契約①の申込みの際に知っていたのではないかとの合理的疑いを生じさせる。
- (2) 申立人の本件請求の検討においては、契約①の申込みの際の申立人と募集人との間のやりとりの内容を明らかにすることが極めて重要だが、募集人から事情聴取の協力を得られなかったことから、募集人の陳述を踏まえた検討を行うことができず、募集人の募集行為が適正であったかどうかについては疑問が残る。特に募集人において、申立人の持病を踏まえ、契約②を解約し、契約①を締結することによる申立人の不利益の有無、その内容を考慮したのかについては、特に問題があるといわざるを得ない。
- (3) 契約確認担当者の事情聴取における陳述によれば、申立人の持病等につき告知内容確認の手続きは、告知内容が記載された資料を契約者に示すことなく、口頭で尋ねる方法で行われ、契約者が告知内容の詳細を記憶していれば格別、そうでない場合にはその実効性に疑問があるといわざるを得ない。申立人の場合、契約申込みから7日後に同確認手続が行われているため、その実効性はさらに乏しいといわざるを得ない。本件入院に係る白内障は告知すべき事項であったため、仮に同契約確認担当者からの確認手続きがより念入りに行われていれば、白内障について適切な告知がなされていた可能性は否定できず、ひいては本件のような紛争には至らなかったと考えられる。