

[事案 2024-70] 契約内容変更等請求

・令和 6 年 12 月 27 日 裁定終了

<事案の概要>

オペレーターの誤案内を理由に、契約更新後の保険料の変更等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 22 年 3 月に契約した定期保険について、以下の理由により、オペレーターによる誤案内のとりの保険料で更新してほしい。さらに、誤案内のあった令和 2 年 7 月に遡って本契約を解約し、既払込保険料を返還してほしい。

(1) コールセンターに、更新時に保険金額を減額した場合の保険料について照会した際、オペレーターは本契約の保険金額を現時点で減額した場合の保険料(約 1 万円)を回答したが、自分は更新時に保険金額を減額した場合の保険料であると誤認した。実際には、約 4 万円であった。

<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) 最初に問い合わせがあった後、申立人妻からも更新後契約の保険料に関する問い合わせが二度あり、その際に改めて正確に説明を行った。妻への説明は申立人本人の了解を得た上で行っている。

<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ほか、コールセンター問い合わせ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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。