

[事案 2025-115] 契約内容変更請求

・令和 8 年 6 月 25 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2025-116] の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

代理店の募集人の説明不足等を理由に、月額保険料を変更せずに、外来手術増額特則（以下、本特則）を契約時に遡って付加することを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 6 年 7 月に銀行を募集代理店として契約した終身医療保険について、以下の理由により、月額保険料を変更せずに、本特則を契約時に遡って付加してほしい。

- (1)募集時に代理店の募集人から、本特則が付加された内容にもとづいて、本契約の内容を説明され、その内容で契約することを希望していた。しかし、契約時には自分の関知しないところで、本特則を外されてしまっていたため、認識と違う誤った契約となっていた。
- (2)募集時に、本特則が付加されていない旨の説明を受けていれば、本特則を付加していた。

<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)代理店の募集人は、シンプルなプランで、保険料を安く抑えたいという申立人の意向を踏まえて、設計書を作成したものである。
- (2)代理店の募集人は、設計書を用いて、申立人に対して、本契約の内容を説明しており、設計書は本特則が付加されていない内容となっている。

<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他、本件の経緯等を把握するため、申立人および代理店の募集人に対して事情聴取を行った。

なお、申立人の配偶者も同じ代理店の募集人から勧誘を受け、同種の保険契約を締結しており、本件と同様な内容の申立をしていることから、申立人の配偶者に対しても同時に事情聴取を行った。

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、以下等の理由により、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)代理店の募集人は事情聴取において、申立人に対し、パンフレットに記載されているように本特則がある場合には 5 万円、本特則がない場合には 2.5 万円となるといったことについては、説明をしていなかったことを認めている。
- (2)代理店の募集人は、本特則を付するか否かという点について、申立人に対し、正確な情報提供や、選択の機会を与えないまま、独断で本特則の付加しない内容で設計書を作成し、その内容のまま申立人が本契約の申込に至っているものといえる。
- (3)申立人は代理店の募集人に対し、オプションの特約として先進医療特約の付帯は希望しているなど、保険料の増額を避けるために全ての特約等の除外を希望するというまでの態度とは言えないこと、一般的にも「シンプルなプラン」という表現だけでは様々な解釈の余

地があること、本特則を付することでの保険料の増額は月額百数十円程度とのことであり、大幅な増額ではないこと等を踏まえると、「シンプルなプラン」という発言によって、代理店の募集人から適用の有無の違いに関する直接の説明を受けていない本特則についてまで、当然に付加を除外する趣旨の発言であったとは即断できないものと考えられる。

- (4) 申立人自身、申込の際に、外来の手術給付金の金額が1回につき2.5万円である旨の記載のある設計書を受領している中で申し込みをしている等、一定の落ち度があることは否定できないものの、代理店の募集人から申立人に対し、本特則を付するか否かという点に関し、丁寧な説明がされていれば、本申立に至る事態を回避できた可能性も否めないものといえる。