

〔事案 2025-137〕 契約内容変更請求

・令和 8 年 5 月 29 日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約内容の変更が無断で行われたことを理由に、契約内容を元に戻すこと等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 2 年 8 月に契約した終身保険の疾病特約について、以下の理由により、「本人型」から「本人妻型」に戻してほしい（請求①）。また、募集人が申立人の妻に対し怒鳴るなどした結果、申立人および申立人の妻がメンタル不良となったことを理由に、損害賠償を支払ってほしい（請求②）。

- (1) 疾病特約の型の変更請求書の署名は自身のものだが、成人病特約の解約と災害割増特約の減額を行う書面だと思っていた。疾病特約が無断で型変更され、書面の交付もないことから、保険業法違反である。
- (2) 疾病特約の型変更が無断で行われている旨を営業所へ申し出ると、募集人と募集人の上司が来訪のうえ、事実確認が行われたが、その際、募集人が妻に対して、「嘘言わないでください！」と脅して怒鳴り、募集人の上司はこれをただ黙認していた。これによって、申立人と申立人の妻はメンタル不良になった。

＜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) 本契約は令和 2 年 7 月に主契約保険料払込満了を迎えることになっており、その数か月前に、払込満了のお知らせを郵送した。これを見た申立人の妻から、募集人に対し、「払込満了に伴い保険料を下げるために特約の見直しをしたい」との希望があった。申立人の妻は「他社でも保険に加入しそこで入院保障があるので、本契約の疾病特約による保障は不要だ」との話であった。
- (2) 申立人の妻から、見直しにあたって、いくつかのパターンの試算の希望があり、募集人は、妻に対し、試算結果を説明した。①疾病特約の型変更、②成人病特約の解約、③災害割増特約の減額を行うことが決まり、令和 2 年 7 月、募集人は、申立人および申立人の妻と面談した。面談の際、申立人は、自ら①②③の変更請求書に記入・署名した。同書面のお客様控えを申立人に交付している。また、申立人は、型変更に伴う支払金の送金先口座を指定する口座指定書も作成しており、申立人が主張するように「無断で」行われたとは認められない。
- (3) 募集人と募集人の上司が申立人および申立人の妻と面談した際、募集人が申立人の妻に対し、怒鳴ったり、威圧したり、脅したりしたことはない。

＜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、申立人の主張する事実等を確認するため、申立人および募集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。