

[事案 2025-80] 契約変更無効請求

・令和8年3月27日 裁定終了

<事案の概要>

代理店の募集人による説明不足等を理由に、契約変更の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成5年4月に保険代理店を募集代理店として契約したがん保険について、令和3年7月付の個人契約への変更請求書により、本契約を家族契約から個人契約に変更したところ、被保険者は自分のみとなり、配偶者は、同時期に他保険（がん保険）を締結したが、以下の理由により、契約変更を無効として家族契約に戻してほしい。

- (1) 募集代理店担当者から、本契約変更について説明を受けた記憶がない。請求書の署名の筆跡についても、疑わしい点がないでもない。
- (2) 家族契約から個人契約への変更を希望しているという担当者の思い込みにより、個人契約への変更手続きが行われた。
- (3) 配偶者がコールセンターに、契約後に2度も同じことを問い合わせるということは、担当者が説明をしなかったことを意味している。

<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) 募集代理店担当者は、申立人および配偶者から、新規契約への加入等の相談を受け、その際に、申立人が亡くなった場合に、本契約がどうなるかについて質問をされた。担当者は、その場合、家族契約は申立人の配偶者に名義変更できるが、保険料は変わらないということの説明をした。
- (2) 募集代理店担当者は、個人契約への変更により、申立人の配偶者の保障が無くなること、保険料が減額されること等について説明をした。
- (3) 以上の説明を踏まえて、申立人自身が署名をした請求書が保険会社に提出され、本契約が家族契約から個人契約へと変更された。
- (4) 申立人の配偶者は、コールセンターに対して、契約後の令和3年11月に2度連絡をしているが、その際に、家族契約を個人契約に変更したことを自ら述べている。

<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、本件契約変更時の経緯等を把握するため、申立人および募集代理店担当者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。