

[事案 26-85] 入院等給付金支払請求

・平成 27 年 1 月 28 日 和解成立

<事案の概要>

告知書作成の際に募集人から告知妨害を受けたことを理由に、告知義務違反による契約解除の取消しおよび給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 23 年 12 月に、別会社の既契約を解約して乗換契約した医療保険およびがん保険について、平成 24 年 7 月に前立腺ガン等を理由に入院したので給付金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約を解除され、給付金も支払われなかった。

しかし本件は、告知書作成の際、募集人に対し以下について告知したにもかかわらず、募集人が携帯端末（ノートパソコン）による告知書に入力しなかったために起きたものなので、契約解除を取り消し、給付金を支払ってほしい。

- (1) 血液検査で PSA 値が正常値より若干高く、病院で定期的に検査していること。
- (2) 生検による精密検査を受けたが、ガンではないと診断を受け、何も治療を受けていないこと。

<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) 申立人は、告知の前日、医師から「前立腺肥大症、前立腺癌の疑い」として、経過観察や検査の指示や説明を受けており、同事実について告知がなかったため、告知義務違反が成立する。
- (2) 上記事実について募集人は申立人から説明等されたことはなく、与り知らない事実について告知妨害を想定すること自体できない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人の事情聴取の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

1. 申立人の主張整理

申立人の主張は、以下の 2 点を理由に、契約解除の取消しおよび給付金の支払いを求めているものと判断する。

- (1) 告知義務違反は成立しない（主張①）。
- (2) 仮に告知義務違反が成立したとしても、募集人には告知妨害があったので、保険会社は本契約を解除することができない（主張②）。

2. 主張①について

以下の事実が認められるので、申立人には告知義務違反があったと認められる。

- (1) 申立人は告知書の過去 2 年以内に医師からの経過観察の指導の有無を問う項目、および過去 3 か月以内の医師の診察の有無を問う項目のいずれにも「いいえ」と回答をしている。
- (2) しかし、申立人は「前立腺肥大症、前立腺癌の疑い」との傷病名で、告知の前日を含め、

3 か月に 1 度の割合で、経過をみるための診察・検査を受けている。

- (3) 申立人は「経過をみるため」の意味がわからなかったと供述するが、定期的な検査を継続していること自体が前立腺がんの罹患の可能性を疑って経過をみるための検査であり、実際に直前の PSA 値は正常値を上回るものであったことから、申立人の検査が経過をみるためのものであることは認識しえた。

3. 主張②について

以下のとおり、募集人に告知妨害があったとは認められない。

- (1) 本契約の告知書はノートパソコンとペンパッドを使用した携帯端末によって作成されたものであり、同告知書が、募集人が読み上げた質問事項に申立人が回答し、それを聞いた募集人がクリック入力する、との方法で作成された点に争いはない。
- (2) 募集人による携帯端末上の告知書の代理クリック入力は、望ましいことではないものの、申立人の意思にもとづく限り署名の代行と同様に法的には有効であると評価できる。
- (3) 申立人は、募集人がクリックを代行した点、および上記申立人の主張している告知内容を募集人がノートパソコン画面上の告知書に反映せず、申立人にアドバイスしなかった点について告知妨害があったと主張しているものと判断される。しかし、仮に申立人の主張どおりの告知があったとしても、正確な情報とは評価しえず、これを告知書に反映させたり申立人にアドバイスしたりすることは困難であることから、募集人に告知妨害があったとは認められない。
- ### 4. 以上のとおり、申立人の主張①・主張②ともに認められないが、以下の事情を考慮すると、本件は和解により解決を図ることが相当である。
- (1) 以下の理由により、募集人の告知妨害があったとまでは認められないが、申立人の正確な告知を妨げる問題があったことを否定することはできない。
- ① 端末の画面上「お客様がご入力ください」と表示されるにもかかわらず募集人が入力しており、申立人が自ら質問事項を確認して、自ら判断し確認のうえで入力する通常のプロセスが欠落している。
- ② また、申込書作成前と告知書作成前の画面において、告知の入力にあたっての注意事項として、被保険者本人が入力すべきこと、最近 3 か月以内に検査を勧められたことがある者は契約できないこと等が表示されるが、募集人はこれを読み上げたり、申立人の明確な確認をすることなく、自ら同意する旨のクリック入力を行った。
- (2) 募集人は、契約時 64 歳である申立人に対して、乗換前の契約では担保されるにもかかわらず、乗換によって担保されなくなる疾患が出てくる可能性があること等のリスクについて、適切な説明をしていない。