

[事案 29-194] 契約内容遡及変更請求

・平成 30 年 3 月 25 日 裁定不調

<事案の概要>

意に反して定額払済保険に変更されてしまったことを理由に、契約内容変更時に遡っての変額払済保険への変更を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 25 年 3 月に契約した変額保険について、以下の理由により、契約内容変更時に遡って変額払済保険へ変更してほしい。または、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 払済保険への変更にあたり、変額と定額の選択肢があり、コールセンターに対し変額払済保険に変更するよう申し出たが、変更手続きをするために送られてきた書類は定額払済保険に変更する書類であり、それに気づかずサインして返送した。
- (2) コールセンターとのやりとりの記録でも変額を選択している。
- (3) 保険会社の担当者も変額を選択したことを認めている。

<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) 申立人の配偶者が、コールセンターに対して変額払済保険への変更手続きを依頼した後、担当者とのやりとりをした結果、定額払済保険への変更を選択した。
- (2) 申立人は、定額払済保険に変更するための書類に自署・押印して返送している。

<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、契約内容変更時の状況等を把握するため、申立人、申立人の配偶者および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、契約内容変更手続きにおいて保険会社に落ち度があったとは認められないものの、担当者が変更申請内容に間違いがないかを慎重に確認していれば、本件紛争が発生しなかった可能性があることから、本件は和解により解決を図ること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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。