

[事案 2022-286] 失効取消等請求

・令和5年11月28日 和解成立

<事案の概要>

契約失効後に契約が復活できない可能性があることの説明を受けていないことを理由に、失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成30年8月に契約した組立型保険について、保険料が支払われなかったため、令和4年10月に失効した。その後、契約の復活の手続を行ったが、健康上の理由で承諾されなかった。しかし、担当者から、契約失効後に契約が復活できない可能性があることの説明を受けていないことから、失効を取り消し、失効後に発生した白内障による入院給付金等を支払ってほしい。

<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) 本契約の約款では、契約の復活にあたり、被保険者の告知手続を要することを定めており、被保険者の告知内容によって、契約の復活を承諾しないことがある。
- (2) 担当者は、申立人が日頃から保険料の支払いが滞ることが多かったため、保険料の入金を促し、失効した場合には復活の手続を要することを説明していた。さらに募集人は、申立人に対し、今回も過去も失効の際には「復活ご請求のしおり」を使用して、復活できない場合があることも説明している。
- (3) 特に今回の失効後は、申立人から令和4年10月に手術を受ける可能性があることを聞いていたため、告知内容次第では復活ができない可能性もあることを具体的に説明した。

<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、失効時の状況等を把握するため、申立人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、失効の取消しは認められないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、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) 申立人は、令和4年7月頃、白内障の入院手術を勧められていることを担当者に伝えており、同年8月分保険料が口座振替不能となった後、次の口座振替日である同年9月にも指定口座に保険料相当額を入金できないことがあらかじめ分かっていたため、口座振替日の数日前に募集人に電話し、口座に入金できないこと、失効後は復活の手続をしたいことを伝えている。したがって、担当者は、本契約が失効すると保険会社が復活を承諾しない可能性を認識し得たものと考えられ、申立人に保険料の支払いを促し、失効を避けるよう助言し、保険料の送金方法を案内するなどの対応をすることが望ましかったといえる。
- (2) 担当者は申立人に対し、過去の失効の前後も含めて、保険会社が復活を承諾しない可能性があることを口頭で説明したことはなく、その説明を行ったのは今回失効した後であった。