

[事案 16-1] 解約返戻金請求

- ・平成 16 年 4 月 14 日 裁定申立受理
- ・平成 16 年 12 月 3 日 和解成立

< 申立人の主張 >

7 年前、給与引去りしていた保険会社へ相談して契約 4 件のうち 2 件解約、2 件継続のを行った。定年したので継続しているはずの団体扱い（給与引去り）2 件について保険会社に連絡をしたところ、保険料が未納のまま失効（1997 年 11 月 1 日）し解約返戻金も 3 年の時効成立となっていたことが判明した。勤務先ならびに保険会社に保険料の引去り停止を申出たことはなく、相談当時継続を申出していた 2 件の契約が失効したのは何らかの保険会社側の人的ミスによるものである。解約請求書も提出しておらず仮に電話での解約申出を認めたとしても指定した銀行等に解約返戻金の入金がなく、失効通知も受取っていないので解約ならば解約返戻金を支払うこと。

< 保険会社側の主張 >

当時説明した支社の職員は退社しており確認不可能。保険料収納業務は継続しており、申立人からは「保険料の給与控除停止依頼」が当時あったものと認識している。迅速対応の観点から様式を問わず契約者からの申出によって保険料引去り停止することは適正な手続きである。なお、保険契約が失効した場合は「失効案内」を契約者宛に送付している。

< 裁定の概要 >

裁定審査会は当事者双方より当時の諸手続、やりとり等、詳しい状況を把握することに努めた。相手方会社はコールセンターとの苦情申出電話（録音テープ証拠資料）でのやりとりで当時本人は保険料払込停止の意思表示があったものと認識しているとするも、裁定審査会では双方から提出された資料に基づき細部確認したところ必ずしも確定的な事実確認はできなかった。

裁定審査会としては慎重な審理の結果、申立人も給与引去りについて確認を怠った点があり、保険会社も保険料引去停止関連の書類は保存期限が過ぎ残っておらず、当時の状況が確認できなかったが、両者和解の余地があるとの見解に至り、当事者双方に対し「相手方会社は申立人に対し解決金として失効時点における解約返戻金を支払う義務があることを認め支払う」旨双方に提示し、双方の合意を得て、和解契約書の調印をもって円満に解決した。