

[事案 2019-29] 遡及解約請求

・令和元年 10 月 24 日 和解成立

<事案の概要>

約 2 年前に担当者に解約を申し出たにもかかわらず、解約がなされておらず、保険料の自動振替貸付がなされていたことを理由に、2 年間分の保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、平成 23 年 2 月に契約した終身保険について、2 年間分の保険料を返してほしい。

- (1) 約 2 年前、担当者に解約の意思を伝えたにもかかわらず、保険会社はその手続きを怠った。
- (2) 保険会社から保険料未納の通知が届いていれば、本契約が解約されていないことに気付いたのに、保険会社は通知の発送を怠った。

<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) 担当者が解約の申出を受けたことはない。
- (2) 申立人の登録住所に保険料未納等の通知を送付しており、本通知が届かなかったのは申立人が登録住所の変更をしなかったためである。

<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、解約申出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、申立人が解約の意思表示をしたとは認められず、保険会社に保険料未納通知等の送付の不備があったとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 保険会社の事務体制として、通知物が返却された場合には、本社から担当者にその旨を知らせて、担当者が通知先を確認するよう努め、担当者において一定期間未対応の場合には、本社において役所照会を行うこととされている。
- (2) 上記対応がサービスの一環に過ぎないとしても、本契約において保険会社が役所照会を行ったのは所定の期間を大幅に超過してからのことであったところ、整備された体制が適切に機能することが期待された。