

[事案 2019-50] 新契約無効等請求

・令和元年 11 月 27 日 和解成立

<事案の概要>

保険料の引き落としに関する募集人の誤説明により契約が失効したこと等を理由に、既払込保険料の返還等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 22 年 12 月に代理店を通じて契約した医療保険について、以下の理由により、既払込保険料を返還し、また、迷惑料を支払ってほしい。

- (1) 保険料引落しがなされなかった後、募集人等に相談したところ、翌月末に再度引落としがあるという説明を受けたが、これは誤った回答であった。その後、本契約は失効してしまい、復活手続きが必要となった。
- (2) 募集人に繰り返し何度も相談したものの、募集人は誤説明の事実を認めず、さらに、保険会社も調査要請に応じず、たらい回しにされた。
- (3) コールセンターによる失効後の手続きもミスばかりであった。

<保険会社の主張>

保険料引き落としに関する募集人の誤説明を認め、特別条件付き復活を取り消し、失効がなかったものとして取り扱うこととするが、以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。なお、復活から約半年後のコールセンターによる改姓手続きの不手際も認める。

- (1) 募集人が、申立人から何度も相談されたにも関わらず、誤説明を認めなかったという事実はないし、また、当社は適切に調査を行っており、対応に遅延はなかった。

<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、申立人が繰り返し募集人に相談し、また、保険会社が申立人の調査要請に応じなかったとは認められず、コールセンターによる改姓手続きの不手際によって保険会社に慰謝料を支払うべき義務が生じたとは認められないものの、以下のとおり、本紛争の発端において保険会社による迅速かつ適切な対応がなされたとは評価できず、紛争の早期解決の観点も踏まえ、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が、自らの誤説明を認識していながら、これを速やかに報告しなかったため、この事実を保険会社が把握したのは、本失効から約 2 年後であった。
- (2) 保険会社は、本失効から約半年後のコールセンターの不手際に端を発する申立人からの苦情申出を受け、本失効当時の担当者である当該募集人に対し、速やかにヒアリングを行うことは容易かつ簡単なことであったにも関わらず、調査の初動対応においてこれを行わなかった。