

[事案 2020-46] 解約遡及請求

・令和2年11月13日 裁定終了

<事案の概要>

解約の意思表示をしたにもかかわらず、解約手続きが行われていなかったとして、意思表示をした月以降に支払った保険料の返金を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成21年9月に契約した医療保険について、保険会社の担当者から、平成28年9月中に面談して署名・押印しなければ解約になるとの連絡を受けたことから、同月に担当者と面談する約束をしたが、担当者の都合により当日の朝に面談がキャンセルされ、その後、解約手続きが行われていなかった。しかし、自分は担当者に対し、契約を解約する旨をはっきり伝えており、また9月中に署名・押印もしていないため、当然解約されているはずであるから、翌月以降に支払った既払込保険料を返金してほしい。

<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) 担当者は、申立人に対し、平成28年9月に面談して署名・押印をしなければ本契約が解約になるとの発言はしていない。
- (2) 面談の予定があったことは認めるが、担当者の都合で面談をキャンセルしたことはない。
申立人は「もういい、やめる」と発言したが、同日の面談をやめるという意味であり、本契約を解約するという意思表示とは解されない。
- (3) 平成30年5月の面談において、当社から本契約の保障が継続していることを伝えたところ、申立人は安堵感を示しており、このことから、申立人が平成28年9月に本契約を解約したことは認められない。
- (4) 当社は、平成28年9月以降も、「ご契約内容のお知らせ」等を発信している。

<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、キャンセルとなった面談日前後の申立人と保険会社担当者とのやり取り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、申立人が保険会社担当者に対して解約の意思表示をしたことを認めることはできず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。