

[事案 2021-110] 遡及解約請求

・令和4年2月9日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社の不適切な対応により、解約ができていなかったことを不服として、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>

令和元年5月に契約した医療保険について、以下等の理由により、同年8月に遡って解約を行い、その後に支払った保険料を返金してほしい。

- (1)令和元年8月に保険会社のカスタマーセンターへ架電し、解約書類の送付を希望したが、なかなか解約書類が届かなかった。そこで、保険料引落口座の残金を保険料額よりも少なくしておけば自然に解約ができると考え、そのように対応していた。すぐに保険料の振替未了通知が送られてくるのが当然であるが、送られてこなかった。
- (2)保険会社は、保険料を収受しているにも関わらず、令和元年・令和2年に、生命保険料控除証明書を送付しておらず、本契約が存続していることを知らせないようにしていた。
- (3)保険会社は、自分の普通貯金が0円になっていたことから、自分に分らないように、定期貯金から保険料を引き落とされた。

<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)申立人は、令和元年8月にカスタマーセンターへ架電し、当初は解約を申し出ていたが、担当者から、入院給付金日額を3,000円とする減額の提案を受けて了承したため、当社は減額請求書類を申立人に発送した。その後、申立人から当社への問い合わせはなかった。
- (2)本契約にかかる生命保険料控除証明書を、令和元年10月および令和2年10月に申立人の登録住所へ送付しており、住所不明等で戻ってきた履歴はない。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集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、保険会社の不適切な対応は認められず、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。