

[事案 2021-209] 失効取消請求

・令和4年6月26日 和解成立

<事案の概要>

担当者の説明不足等を理由に、失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成19年8月に契約した終身医療保険、平成28年8月に契約した終身医療保険、平成31年4月に契約した入院保障保険について、保険料未納で令和3年5月に契約が失効したが、以下の理由により、失効を取り消して、各契約にもとづく入院・手術に対する各種給付金を支払ってほしい。

- (1) 令和3年3月分保険料の口座振替ができなかったことについて、保険会社から書面による督促がなかった。
- (2) 口座振替ができなかった後に、担当者から電話があり、次回2回分の保険料を支払うよう伝えられただけで、支払いを怠ると失効することについて注意喚起がなかった。電話の際、担当者に対して、入院して手術を受ける予定であること、保険料支払の意思があることを伝えていた。

<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) 当社は、保険料の未収通知を申立人に送付して、保険料支払の督促と保険料の振替ができない場合は保険契約が失効することを伝えている。
- (2) 担当者は、次回振替日までに口座残高を確保するよう申立人に伝え、申立人の了承を得ている。

<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、失効の経緯と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、失効の取消しは認められないものの、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) 担当者のフォローは失効防止のために行われることを踏まえると、失効通知と同様に、次回引落日に保険料の振替ができない場合には保険契約が失効することについても伝えることが望ましく、その意味で、担当者のフォローは必ずしも十分ではなかった。
- (2) 担当者は、申立人の入院・手術の予定について聞いていたのであれば、より丁寧なフォローが望まれた。