

## [事案 2021-260] 既払込保険料返還等請求

・令和5年2月3日 裁定終了

### <事案の概要>

担当者のフォロー不足等により契約が失効したことを不服として、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17年1月に契約し、令和2年1月に特約更新した生存給付保険について、保険料未納により令和3年7月に契約が失効したが、以下等の理由により、特約更新以降の既払込保険料および積立金を返還してほしい。または、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1)連絡先を届けているにもかかわらず、保険会社から定期的な郵送による書面以外のフォローがなかった。
- (2)失効時のフォローが十分でなかった。
- (3)特約更新により保険料が上がったが、その差額が積立金から補填されるという本契約の構造を理解していなかった。

### <保険会社の主張>

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。

- (1)担当者は、平成31年9月から10月にかけて、特約更新の案内のため、登録されていた電話番号への連絡や、登録住所への訪問および郵送にて案内を行ったが、申立人は電話番号を変更し、転居をしていたため、フォローができなかった。
- (2)当社は、失効前にも通知をしており、担当者は失効を回避するために入金案内等の適切な対応をしている。
- (3)特約保険料が毎月の契約応日に積立金から引き去られることは、申込書等にも明記している。

### <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、更新時および失効前の説明状況等や和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、担当者のフォロー不足等があったとは認められず、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。