

[事案 2022-112] 損害賠償請求

・令和5年4月11日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の対応が不適切であったことを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年5月に契約した外貨建個人年金保険について、以下の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額の半額を損害賠償してほしい。

- (1)解約を検討していると伝えただけであるにもかかわらず、保険会社が、何の説明もなく保険料の口座振替を停止したため、本契約が失効した。
- (2)保険会社から復活の案内があったため、復活申込書を送付し、預金口座に保険料相当額を預け入れていたが、保険料が引き落とされず、契約を復活させることができなかった。
- (3)保険会社から、12か月分の保険料を支払えば、本契約を有効とする旨の提案があったが、これまでの対応により保険会社を信用することができず、短期間に金員の振り込みを求め、提案が一般常識から乖離していたことから、提案を受け入れなかった。

<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)解約手続請求書の送付を希望した契約者については、ある程度、確定的な解約意思があったものとして取り扱い、保険料の口座振替を停止することとしており、解約手続請求書にもその旨を大きな文字で記載している。
- (2)解約手続案内書面において、保険料の口座振替を停止すること、および解約手続請求書を提出しない場合、必ずコールセンター等へ連絡する旨を注意事項として明記している。
- (3)申立人に解約手続請求書を送付したが返送がなく、連絡もなかったことから、口座振替が停止されたままとなった。失効後、申立人は、復活申込書を提出したが、復活手続に必要な架電や保険料の入金を行わなかったため、本契約は復活しなかった。

<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、申立内容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、保険会社の対応が不適切であったとは認められないものの、以下の理由により、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)本件保険会社は、契約者から解約手続請求書の送付を求められた場合、口座振替を停止する取扱いをしているが、その説明をしておらず、契約者からすれば、解約手続請求書を送付しない限り、従前どおりに契約が継続すると考えるのが当然であり、保険会社は、解約手続請求書の送付を依頼した段階で口座振替が停止することにつき、契約者の承諾を得るべきであったと考えられる。
- (2)保険会社は、解約手続案内書面に、「解約のお申出を承ると自動的に保険料の口座振替を停止いたします」との記載があることから、一定の説明をしていると主張するが、解約手続

請求書を請求した契約者が翻意して解約しないことは通常ありうることであり、解約手続案内書面を読まない可能性もある。

- (3) 保険会社が保険料の口座振替が停止することを口頭で説明していれば、申立人は、本契約が失効する可能性があることを予想し、解約しないことを決めた時点で、口座振替の再開を連絡することができた。