

[事案 2022-58] 既払込保険料返還請求

・令和4年10月20日 和解成立

<事案の概要>

募集人から解約手続に関する案内がなかったことを理由に、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成26年7月に乗合代理店を通じて契約した収入保障保険（契約①）を、平成30年11月に同乗合代理店を通じて他社の収入保障保険（契約②）に切り替えた。契約②の成立後、募集人から契約①の解約手続に関する案内がなかったため、重複して保険料を支払うことになったが、以下等の理由により、重複して支払った既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人に対し、保険料を下げるために、契約①を契約②に切り替える意思を明確に伝えていた。
- (2) 募集人から解約手続に関する説明がなかったため、解約手続は行われていると認識していた。

<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) 募集人は申立人に対し、契約②の成立後に、契約①を継続することも解約することもできることを説明しており、契約①を解約する場合には、連絡がほしいと説明している。
- (2) 申立人に解約書類を郵送していないのは、申立人から明確な解約意思表示がなかったためである。

<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、保険切替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、募集人が解約手続に関する案内を怠ったことによる既払込保険料の返還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) 募集人によれば、申立人から契約①の解約に関する連絡を待っていただけであり、契約②の成立後、契約①が解約されたかどうかを確認することもできたが忘れていたとのことであった。
- (2) 契約②への切替えは、他社への切替えによって保険料を下げることを募集人から提案したことが契機となっており、募集人は、契約①が解約される可能性が高いことは認識していたといえ、申立人に対して、積極的に契約①の解約に関する意向を確認し、解約手続の案内をすることが望ましかった。