

[事案 2023-219] 失効無効請求

・令和7年2月19日 和解成立

<事案の概要>

失効の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成19年8月に契約した終身保険について、令和5年2月分の保険料の口座振替ができず、その後の支払猶予期間内にも保険料を支払わなかったため失効したが、以下等の理由により、失効を無効としてほしい。

- (1)無催告失効条項に関する平成24年最高裁判決の示した基準によれば、本契約の約款は消費者契約法10条により無効である。
- (2)令和5年2月分の保険料の口座振替ができなかった旨、同年3月末日までに支払いがなければ失効する旨が記載された通知を、保険会社から受領した記憶はない。
- (3)同年3月中旬に、保険会社から2回電話があったが、いずれの電話でも同年3月末までに支払いがない場合に失効するとは告げられなかった。

<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)本契約は約款において、保険料の支払猶予期間が1か月と定められており、自動振替貸付条項が定められている。
- (2)当社では、保険料が未収になった場合には、保険料が未収になった旨、保険料の督促、支払猶予期間、猶予期間中に支払われない場合には失効する旨が記載された通知を発送したうえで、契約者に電話で支払勧奨を行うことが、システム上自動的になされる運用となっている。本件でも、令和5年3月に申立人に同通知を発送し、電話で支払勧奨を行っている。そのため、約款が消費者契約法10条により無効となるものではない。
- (3)営業担当者は、同年3月中旬の時点では、同年2月分の保険料が未払いとなっていることは認識しておらず、同日の電話で保険料についての説明はしていない。

<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、本件に関する経緯等を確認するため、申立人および申立人代理人、ならびに営業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、申立人の請求は認められないが、以下等の理由により、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)営業担当者は、申立人に対して、令和5年4月上旬に、本契約はすでに失効しているにもかかわらず、ショートメッセージで同日までに保険料を払い込めば失効しない旨の誤った説明を行った。誤説明と本契約の失効とは因果関係はないものの、この誤説明により状況が錯綜し、申立人が営業担当者に対して強い不信感を抱いたことが、本件紛争の一因になったことは否定できない。
- (2)令和5年6月に、申立人、代理人弁護士と、営業担当者、営業担当部長、お客様担当部長

で行われた面談において、代理人弁護士の「(保険料未収に関する営業担当者への) 情報連携はいつ届くのか」という質問に対して、お客様担当部長は誤った回答をした。同年3月中旬の時点で、営業担当者が保険料の未収を認識していたか否かは、申立人、代理人弁護士が強い関心を抱いていた点であり、紛争発生後のこの誤説明も、本件紛争を長期化させた一因となったものと考えられる。