

## **[事案 2023-27] 失効取消請求**

・令和6年3月14日 和解成立

### **<事案の概要>**

保険会社の対応が不十分であったことを理由に、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>**

令和4年7月に契約した組立型保険について、保険料未納により同年11月に失効したが、保険会社の担当者から、失効する可能性についての連絡がもう少し余裕をもってなされていれば、本契約の保険料を払込猶予期間内に入金することができ、失効しなかったと思われることから、失効を取り消してほしい。

### **<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)本契約の保険料はクレジットカード払いであるが、提携カード会社から保険料を受け取ることができなかったため、令和4年8月に、保険料払込案内とともに保険料払込のための郵便振替用紙を送付した。
- (2)担当者は、申立人に対して、払込猶予期間内に保険料払込がない場合は、令和4年11月に契約が失効する旨を説明している。

### **<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、失効に至るまでの状況等を把握するため、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、保険会社の対応が不十分であったとは認められないものの、以下等の理由により、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)申立人は、担当者から、失効の直前ではなくもう少し早く連絡を受けていれば保険料を払い込めたと陳述しており、実際に復活手続も試みていることから、申立人に本契約を継続する意思は強くあった。
- (2)10月18日夜間に、担当者のタブレット端末に申立人の保険料が未納であるとの情報が来ていたにもかかわらず、担当者は、払込期限の迫った同月27日まで申立人に連絡をしていない。
- (3)10月27日に、申立人は担当者に対して、郵便振替用紙での振込みではなく直接の振込みでは対応できないのかと確認したが、担当者は、振込期限当日（同月31日）の夕方になって初めてサービスセンターに電話を掛けて振込先を聞くよう伝えた。
- (4)10月27日時点で、担当者が申立人に保険料の振込先を伝える、または、サービスセンターに振込先を問い合わせしてほしいと伝えていれば、申立人は保険料の入金をすることができた可能性が高い。