

[事案 2023-283] 特約解約取消請求

・令和6年9月4日 和解成立

<事案の概要>

担当者の説明不足を理由に、特約解約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成3年4月に契約した終身保険について、令和5年4月から令和6年3月までの1年分の特約保険料を支払っていなかったため、令和5年6月下旬に入院保障特約と保険料払込免除特約（以下「本特約」）が解約された。しかし、以下等の理由により、本特約の解約を取り消してほしい。

- (1) 本特約にかかる保険料の振替案内通知が2度来ていたが、支払いを失念した。
- (2) 令和5年4月下旬と同年5月下旬に、担当者の案内で給付金請求手続を行ったが、担当者は本特約の解約について自分の意思確認をしなかった。
- (3) 給付金請求手続と本特約の解約手続が同時に進行することは通常の状態ではなく、保険会社は解約意思を確認すべきであり、確認しなかったのは保険会社のミスである。
- (4) 本件保険会社では、令和5年12月に失効取消制度が始まるので、本契約をこの制度の対象としてほしい。

<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) 当社は申立人に対し、2度にわたり保険料の振替案内通知を送付し、本特約が解約にならないよう十分な案内を行った。
- (2) 担当者は、給付金請求手続の際に特約保険料について言及しなかったものの、誤った情報を提供したものではなく、担当者に過失があるとはいえない。
- (3) 本特約は、失効したのではなく、約款にもとづき解約されたものであるため、当社の失効取消制度の対象外である。

<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、本特約が解約される経緯等を把握するため、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、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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) 担当者は、本特約保険料が未払いになっていることを社内のEメールで通知されていたが、その通知を見逃していたため、本特約保険料が未払いになっていることおよび猶予期間が進行していることに気付かず、申立人との給付金請求のやりとりの中でそれに触れることはなく、本特約が解約されるに至った。
- (2) 担当者に、本特約保険料の払込状況まで確認する法的義務があったと認めることはできないものの、申立人としては、払込猶予期間中に担当者と複数回やりとりをしていたのであるから、本特約保険料の未払いの事実と、それによって本特約が解約される可能性がある

ことに気づいて知らせてほしかったと考えることは理解できる。

- (3) 担当者が保険料未納の通知メールを見逃さず、また、給付金請求手続に際して、本特約保険料の払込状況を念のため確認するなど、より丁寧な対応ができていれば、申立人に未払いの事実を知らせ、申立人が直ちに本特約保険料を支払うことにより、本特約の解約を避けることができていたものと思われる。