

[事案 2023-38] 失効取消等請求

・令和5年12月12日 和解成立

<事案の概要>

担当者の説明不十分等を理由に、保険会社が未納保険料を負担すること等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年1月に契約した平準定期保険および入院保険について、令和4年8月分の保険料を支払っておらず、その後、支払猶予期間中の保険料の支払いも遅延となったため、同年10月に失効した。そのため、契約の復活手続を行ったが、健康上の理由で復活が承諾されなかった。しかし、以下等の理由により失効を取り消し、保険会社に未納保険料を負担してほしい。

(1)担当者から、「支払日等ははがきにて連絡をするので、はがきが届いたら期限までにお支払いください」と言われていた。はがきが届いた時点で既に支払日に遅れているという説明は、後から初めて聞いた。

(2)担当者から、保険料が2か月遅れで失効となることの確認や説明はなかった。

<保険会社の主張>

未納保険料の払込義務は、契約者たる申立人に帰属するものであり、当社が未納保険料を負担することは、他の契約者との公平性を害することとなり、また、保険業法300条第1項5号違反（特別利益の提供）となることから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、失効の経緯等を把握するため、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、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、事情聴取において、申立人が保険料の払込みが2回遅れたこと、および、保険料の払込みが2回遅れることにより本契約が失効するということを十分認識していなかったと思う旨を陳述しており、担当者の誤説明や、その後の不適切な対応が繰り返されているという事実が存在する。

(2)もともとは保険料の支払いが遅れていたことが原因であり、保険会社から申立人に対して、保険料の支払いがない場合には失効する可能性がある旨の通知等も送付されているが、担当者から申立人に対して、失効について十分理解できるだけの説明がなされていなかったこと、失効後の対応が適切でなかったことが、本件紛争が生じる原因となったことは否定できない。