

[事案 2024-24] 特約解約取消請求

・令和 7 年 3 月 4 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社からの連絡がなかったことを理由に、特約の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 5 月に契約した医療保険に付加した 2 件の特約について、主契約の払込期間満了後に特約保険料の支払いがなかったことを理由に、令和 5 年 7 月に解約となったが、以下の理由により、解約を取り消してほしい。

- (1) 募集人が頻繁に変わり、フォローもなく、他の契約者と同じ対応がされなかった。特約保険料の未払いについての電話連絡はなく、連絡をしたとする保険会社の対応履歴には虚偽がある。
- (2) 事前通知は届かなかった。別の郵便も何度か届かなかったことがあった。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 保険料未収に関する通知は、システムにより自動的に作成され発送された。電話でも支払勧奨を行ったところ、払い込む予定である旨の回答があったが、その後も申立人は払込猶予期間の満了日までに保険料を支払わなかった。
- (2) 特約解約手続の過程では募集人は関与しないため、募集人の交代によって解約手続に支障が生じたという事情はない。毎年送付する契約内容通知文書において連絡先を知らせているため、連絡に支障が生じることはない。

<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、主契約の保険料払込期間が満了する前後の状況等を確認するため、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ず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。