

〔事案 2025-130〕 損害賠償請求

・令和 8 年 5 月 29 日 裁定終了

＜事案の概要＞

保険会社の職員に解約の方法を教えてもらえず、解約を阻止されたことを理由に、保険料の立替金相当額の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 29 年 3 月に契約した終身保険について、以下の理由により、保険料の立替金相当額を返還してほしい。

- (1) 申立人は、令和 6 年 6 月頃に、募集人の馴れ馴れしい態度等に不信感を抱いていたところ、保険会社の職員から自宅への訪問を受けたことから、募集人に対する不満を言って担当変更の相談をするとともに、担当を変更してまで当該保険会社にこだわる理由がないため、本契約をやめたいなどと述べ、解約の意思を伝えた。しかし、保険会社の職員は「それは困る」、「やめたら不利益になる」などと言って引き留めるばかりで、解約の手续や方法について一切教えてくれず、解約の要望に応じなかった。
- (2) 保険会社の職員にこれ以上言っても無駄だと思い、その後の連絡を一切無視した。また、本契約の保険料の支払方法が口座引落しであったため、保険料が支払われなければ自動的に解約になると考え、預金口座にお金を入れないようにしていた。
- (3) その後、保険会社のコールセンターに架電し契約状態を確認したところ、契約がまだ継続しており、保険料が自動貸付になっていることを初めて知った。解約を申し出た際に、保険会社の職員が解約手続きに応じていれば、保険料が立て替えられることはなかった。

＜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) 保険会社の職員は、令和 6 年 6 月頃、申立人が別途加入しているがん保険の保険料が未入となっていたことから申立人宅を訪問した。その際、申立人は、保険会社の職員に対し、募集人が嫌だという話や、「やめてもいいんだけど」という話をした。これに対し、保険会社の職員は、申立人が、過去に複数回、皮下腫瘍等で手術給付金を受け取っており、別の保険会社に新規加入するとなると特別条件が付くかもしれない、不利益になるかもしれないこと、担当を変更してもよいことを述べ、本契約を継続してもらえればありがたい、と述べた。申立人は、上記発言を受け、「まあ、いいですけど」との対応で終わったことから、本契約の解約意向が撤回されたと考えるとともに、申立人の担当を募集人から保険会社の職員へ変更した。
- (2) 保険会社の職員は、本契約の令和 6 年 10 月分以降の保険料が支払われなかったことから、申立人に LINE を送り、保険料が立替えになっていることを連絡した。また、令和 6 年 10 月分および令和 7 年 3 月分の保険料が支払われなかったことから、都度、申立人に対し、保険料立替通知を送付している。
- (3) 仮に、申立人が解約を希望するのであれば、申立人は、保険会社の職員とは別の保険会社の部署に連絡を取り、本契約の解約手続きを行うことができたのであり、そのような対応を行わなかったことは、申立人に解約の希望がなかったことの裏付けである。

＜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、令和6年6月頃に行われた申立人と保険会社の職員の面談内容等を確認するため、申立人および保険会社の職員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。