

[事案 21-104] 自動振替貸付・失効取消請求

・平成 22 年 5 月 26 日 和解成立

< 事案の概要 >

保険料振替口座の変更を希望したのに適切に処理されなかったため、一つの契約は自動振替貸付が適用され、他方の契約は失効してしまったとして、自動振替貸付の適用と失効の取消しを求め申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

平成 17 年に終身保険(申立契約)と医療保険(申立契約)に加入していたが、給与口座の変更に伴い 2 つの契約の保険料振替口座の変更依頼を何度も行った口座変更の手続きがなされなかった。そのため、保険料自動振替貸付適用可能な終身保険は、自動振替貸付が適用(平成 20 年 11 月～21 年 1 月分)されて利息が発生した。一方、自動振替貸付が適用されない医療保険は 21 年 3 月に失効してしまった。

当方に保険料支払いの意思があったにもかかわらず、口座変更の手続きをせず、対応しないまま通知を送りつけるのは契約者を無視したもので許せない。営業担当者による対応がなかったのは、保険会社の責任であるので、保険料自動振替貸付の適用および失効を取り消して欲しい。

< 保険会社の主張 >

当該案件は、申立人が「弁護士に相談している」とのことであったので、当社からの対応をあえて控えていた。その最中、裁定審査会への申立てとなったものである。

保険料の自動振替貸付の適用および利息の発生、また失効および復活の取扱いについては、約款規定であり、その規定に則して対応している。

当社としては、約款規定に違反するような対応上の瑕疵はなく、申立内容を受けなければならない理由はないものと判断している。しかし、サービスレベルの問題では、顧客保護の観点からの対応を検討する必要があるのではないかと考えていた。

以下の内容を考慮して、解決案を提示したい。

- ・問題の発生した平成 21 年 1 月から 3 月にかけて、当社担当者は、申立人と新契約の募集他で数回面談していたが、対象契約における未納案内、保険料自動振替貸付適用案内、失効防止案内、復活勧奨案内等を、通知物以外の方法で案内していなかったことは、顧客保護の観点からは配慮に欠けていた点もあったと思われる。

< 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立人からの裁定申立てを受け、保険会社に対し答弁を求めたところ、上記のとおり保険会社から解決案が提示された。申立人より一部拒否の連絡があったが、当審査会としては、同和解案は妥当な案であると思料し、生命保険相談所規程第 41 条 1 項にもとづき裁定書による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、和解契約書の締結をもって円満に解決した。