

## [事案 22-102] 自動更新取扱・入院給付金請求

・平成 23 年 6 月 22 日 和解成立

### <事案の概要>

加入していた契約が自動更新されず、知らない間に保障が終了していたことを不服として、契約の継続と入院給付金の支払いを求め申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成 15 年 8 月に加入し、その後平成 16 年 12 月に転居したが、転居先の住所、電話番号の連絡を忘れていた。そこで平成 21 年 4 月に相手方会社に住所、電話番号に連絡したが、その際、保障が既に終了していることについて何も言われなかったにもかかわらず、22 年 4 月になって初めて、15 年 8 月に加入していた契約が「平成 20 年 8 月に終了している」旨案内があった。

下記により納得できないので、契約が有効に継続していることを認め、22 年 7 月以降に開始した入院についての入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 申立契約は、約款規定により、契約者が解約の意思を示さない限り、自動更新されるものであり、契約者である自分が解約の意思を表示していない以上、申立契約は自動更新されており有効である。
- (2) 自動更新できない事情については、相手方会社の都合であり、当方に落ち度はない。

### <保険会社の主張>

下記のとおり、保障の終了について当社の責に帰すべき事由はなく、申立人の請求に応ずることはできない。

- (1) 申立契約について自動更新の取扱がなされなかったのは、監督規制との関係上法的に止むを得ないものであって当社の積極的な意思によるものではない。
- (2) 当社において、保障を継続するためになしうる措置を講じていたが、申立人が契約上の義務に反し転居の事実を保険会社に対して通知しなかったため、これを利用することができなかったものであり、保障の終了について当社に落ち度はない。
- (3) 申立人は、申立契約の保険料が口座から引き落とされていないこと、保険会社からの案内文書に申立契約の契約についての記載がないことなどから、申立契約について保障が終了している（更新されていないこと）ことに気づく機会があったのに、これを放置していた。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人および相手方会社から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづいて審理し、下記の事情を勘案し、審査会としての見解を保険会社に伝えたところ、保険会社より和解案の提示があった。

審査会において検討した結果、同和解案は妥当なものであると考え、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項に基づき、同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解決した。

- (1)自動更新できなかったことについて、申立人には、転居先を知らせなかったこと以外、格別の落ち度はない。
- (2)保険料が比較的低額であり、申立人が複数の同じ種類の契約に加入していることから、口座から引き落とされていなくても、申立人において自動更新されていなかったことにすぐに気付かなかった可能性がある。
- (3)相手方会社が、平成 21 年 4 月に、保険契約が更新されていると申立人に理解されるやり取りを行っている。