

[事案 22-54] 自動更新取消・減額請求

・平成 23 年 6 月 29 日 裁定不調

<事案の概要>

定期保険特約の更新を控え、同特約の減額を伝えたのに放置され、意に反して自動更新等がなされてしまったとして、自動更新等の取消しと遡っての減額を求め申立てがあったもの。

<申立人の主張>

定期付終身保険の定期保険特約の更新(平成 21 年 3 月)を控え、自動更新されると保険料が上がって困るため、平成 20 年 12 月、事前に相手方会社に保険料の見直し(減額)を伝えていたが、相手方会社は減額の説明を怠ったまま、更新時期を迎えてしまった。

このため、保険契約者である私の承諾もなく、定期保険特約が自動更新されてしまったため、保険料の引落しを止めたところ、意に反して保険料自動振替貸付が適用されてしまった。

事前に減額を要請していたにもかかわらず放置され、自動更新も自動振替貸付も契約者である自分は容認していないので、自動更新及び自動振替貸付を取消し、立替保険料を返還するとともに、20 年 12 月時点に遡って定期保険特約の保険金額を減額してほしい。

<保険会社の主張>

下記のとおり、申立人の請求に応ずることはできない。

(1) 保険料立替制度の取消・立替保険料の返還について

- ① 平成 21 年 3 月分保険料は申立人からの申し出により口座振替を中止したものであり、その後猶予期間内に申立人から保険料の払込みがなかったため、約款上の立替え(保険料自動振替貸付)が適用されたものである。
- ② 当社は再三に亘り、口座振替再開、減額、立替拒否による失効等を案内したにもかかわらず、申立人が応じなかった。
- ③ 約款上の取扱いであり、保険料返還や立替計上取消しの要求には応じられない。

(2) 定期保険特約の保険金の遡っての減額

当初より減額のプランを提案して説明を繰り返し、請求書も届けていたが、申立人が具体的な話には一切応じず、請求書の提出がないまま手続期限を経過したものである。当社側に過失はないことより、遡っての減額の請求には応じられない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人・保険会社から提出された書類および申立人、保険会社担当職員事情聴取の内容にもとづき、下記のとおり審理を進め、相手方会社より示された和解内容が妥当であると判断し、裁定書による和解案の受諾勧告を行ったが、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、生命保険相談所規程第 45 条第 2 項にもとづき、裁定不調として裁定手続きを終了した。

1. 自動更新、自動振替貸付について

(1) 約款では「保険期間満了の2カ月前までに更新しない旨の申出」をすることにより、更新を拒絶することができることになっている。(自動更新特約第2条) 本件ではこの申し出があったという証拠はないので、自動更新は有効になされたものと判断する。

(2) 自動振替貸付は、仮に契約者が貸付を望まない場合には、「あらかじめ反対の申し出」をすることにより拒絶できる。本件では、申立人の発信したメールによれば、保険料の自動引き落としについては反対の意思を表示しており、会社もこれを認めて自動引き落としを中止しているが、申立人の意思には、契約の継続を拒否するまでの内容ではないから、保険料の自動引き落としがなく、かつ払い込みもない以上、自動振替貸付がなされたことは適法であると評価できる。

2. 申立人が契約の更新にあたり減額を求めたにも関わらず、減額の手続きがなされないまま更新時期を迎えて自動更新したことについて

(1) 本件においては、申立人は減額の意向を示してはいるものの、相手方会社に対し、減額手続きをしていない。また、減額は契約内容の変更であるので、単に減額したいという意向を示したのみでは足りず、具体的に減額の金額等を示して確定的な意思として表示しなければ、減額の請求をしたことにはならないが、本件ではこれが示されていない。よって、申立人の自動更新後の保険料を支払う義務を否定することはできない。

(2) 約款上契約者に減額請求権を認めている以上、前提として相手方会社は契約者が確定的意思ではないにしろ減額の意向を示した場合には、適切な説明と対処をする義務がある。他方、減額が契約内容の変更である以上、契約を支配する信義則に基づき、契約者においても上記手続きが円滑に行われるように努力すべき義務を負っている。従って、単に求めた相手方職員の来訪が無いというのみで、この義務を免れるものではない。

(3) 現実にはどちらがどのように義務を懈怠し、どちらの懈怠が手続きの促進を妨げたのかは、本手続きにおいては認定することが困難だが、少なくとも、相手方会社は減額金額とこれに応じた保険料の例を提示している事実が窺え、また、申立人においても一連のトラブルにおいて相手方会社を訪問しており、この減額手続きのみを分離して進行させることは十分に可能であったはずであり、減額手続きがなされなかったことの責任が全て相手方会社にあるものとは認定できない。

3. 和解の提案

以上のとおり、本件において申立人の申し立てた解決は、法律的には困難である。しかし、具体的な減額の申込に至らなかったとはいえ、申立人が更新前に減額の意向を示していたことは事実であり、相手方会社も本件の紛争の解決には前向きな意向を示している。