

[事案 22-68] 解約手続遑及請求

・平成 22 年 12 月 10 日 裁定不調

<事案の概要>

解約の意向を申し出たが、書類が送付されないまま振替貸付が適用され解約返戻金が少なくなってしまったとして、解約を申し出た当初の解約返戻金を支払ってほしいと申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 19 年 12 月頃、終身保険（18 年 4 月加入）について、親権者（法定代理人）である申立人（父）が契約者である私を代理して、相手方会社の募集代理店に解約したい旨電話連絡したが、相手方会社の怠慢により解約請求書が送付されず失念していたところ、その後、承諾もないまま、約 2 年間にわたり保険料自動振替貸付が適用され、その結果、解約返戻金が大幅に減っててしまった。

納得できないので、代理店に電話で解約を申し出た同 19 年 12 月時点に遡って解約手続きがなされたものとして、その当時の解約返戻金を支払って欲しい。

<保険会社の主張>

下記のとおり、申立人が主張する平成 19 年 12 月の解約申し出の事実は認められず、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 当社および当社代理店において、申立代理人から平成 19 年 12 月に解約申し出があったか否か確認を行ったが、当該時点において、申立人から当社または当社代理店に対して解約の申出があったとの事実は確認されなかった。また、申立人からも、解約を申し出たとする事実の提示はない。
- (2) 当社では、保険料自動振替貸付を実施した場合には、そのつど「保険料お立替のご案内」を送付している。また、毎年 7 月頃、契約内容を案内し、自動振替貸付の残高等を記載した「ご契約内容のご案内」を送付しているが、これらについて、宛先不明等による当社への返送はなかった。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人および保険会社から提出された書類等にもとづき審理を進めた結果、下記 (1)、(2) のとおり、申立内容を認めることはできない。

他方、相手方会社は平成 21 年 2 月〇日に申立人から解約申出を受けた事実を認め、同日付をもって解約することを申し出ている。下記のとおり、解約申出は書面によることを必要とするが、和解によって合意解約することは可能であり、同日付をもって本件契約を解約し相手方会社は当該日における解約返戻金を申立人に支払うという和解が妥当であると思料し、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) 以下の理由により、本件においては契約は解約されていないと認定せざるを得ない。

- ①保険契約の解約は、契約者等の権利義務に重大な影響を与えるものであり、保険会社は保険契約の解約に当たっては、契約者の明確な意思を確認しなければならず、電話での意思表示では足りず、所定の書類をもって意思表示をすることを約款上規定し、契約者も契約上これに拘束される。
 - ②従って、本件において申立人は契約の解約が適正になされたことを証明しなければならないが、かかる証明はなく、かつ申立人も電話連絡をしたのみであることを認めている。
- (2) 以下の理由により、自動振替貸付について事前の説明がなくとも、何ら契約に反することはない。
- ①生命保険は、被保険者の死亡等による経済的損失をカバーする制度であり、保険契約を締結した以上、可能な限り契約を継続することが契約者の合理的意思と推測するのが妥当であり、このための制度として、保険料自動振替貸付制度が約款上規定されている。
 - ②また、保険契約が存続している以上、契約者には保険料支払義務があるので、同制度の適用を拒絶するためには特段の意思表示を必要とし、かかる意思表示がない場合には、保険会社は同制度を適用するか否か、契約者に確認をする義務はない。