

## **[事案 23-89] 解約手続遡及請求・既払込保険料返還請求**

・平成 24 年 1 月 31 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

契約の解約と銀行口座からの保険料引去停止を申し出たにもかかわらず、会社の事務疎漏により手続が行われなかったとして、遡及解約と保険料の返金を求めて申し立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 22 年 1 月末に、支店職員に、電話で契約の解約と銀行口座からの保険料引去停止の申し出を行い、2 月に解約請求書と保険証券を本社に送付した。しかし、電話申出を受けた支店職員が手続を怠ったために保険料引去が停止されず、また本社において解約書類等を紛失したために解約処理が行われなかった。これらの疎漏により、2 カ月にわたり口座から保険料が引き去られた上に、7 カ月分の保険料自動振替貸付が発生し、解約返戻金額が減少したので、平成 22 年 2 月に遡って解約処理を行って 2 月時点での解約返戻金を支払い、口座から引き去られた 2 カ月分の保険料を返還してほしい。

### **<保険会社の主張>**

申立人からの保険料の口座引去停止の申し出はなく、平成 22 年 2 月に申立人から解約請求書の送付を受けた事実もないので、保険料の返金及び平成 22 年 2 月にさかのぼっての解約には応じられない。

### **<裁定の概要>**

裁定審査会では、申立人の主張を、口頭で口座引去停止を依頼したとき及び解約請求書が保険会社に到達したときに、それぞれ口座引去停止及び申立契約の解約の効果が発生したことを前提とした計算に基づく解約返戻金の請求をし、口座引去をされた保険料について不当利得の返還を求めるものであると解釈し、申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理した。この結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

- (1) 本件においては、申立人が、申立契約に加入していたこと、申立人の夫が、申立人が電話で申出を行った相手方支店に勤務しており、平成 21 年 12 月末で退職したこと、保険会社が、平成 22 年 1 月 29 日に解約請求書用紙を申立人に送付したことが認められる。
- (2) 申立人が、平成 22 年 1 月末に、支店職員に対し、電話で口座引去停止の手続を依頼したかの点について

保険会社では、平成 22 年 1 月末時点では、支店職員が、契約者から口座引去停止の手続の依頼を受ける取扱を行っていなかった。また、申立人からは、支店職員が、上記に反し、口座引去の申出を受け付けたという事実を裏付ける何らの証拠も、提出されていない。

よって、平成 22 年 1 月末時点で口座引去停止の効力が発生したという申立人の主張を認めることはできない。

- (3) 平成 22 年 2 月頃に、申立人が解約請求書と保険証券を保険会社の本社に郵送し、それを保険会社が紛失したかの点について

申立人は、平成 22 年 2 月に解約請求書と保険証券を同封して、保険会社の専用封筒に入れて返送したと主張するが、保険会社では、到着した書類を機械的作業によりシステムに登録する取扱をしているが、本件では受付記録が残っていない。このような機械的作業において、保険会社に書面が到着していながら受付記録が残らないことは、何らかの特別な事情がない限り、通常考えられず、本件において、そのような特別な事情の存在は窺われない。

よって、保険会社が解約請求書を受領しながら、これを紛失したとの申立人の主張は、これを認めることはできず、平成 22 年 2 月の時点で、申立契約の解約の意思表示が保険会社に到達した事実が認められない以上、同時点での契約解除による契約の終了を認めることもできない。