

[事案 24-164] 解約手続遡及請求

・平成 25 年 5 月 10 日 和解成立

※本事案の申立人は法人である。

<事案の概要>

解約手続の不備に対する保険会社のフォローがなかったとして、遡及しての解約成立を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 9 年に契約した定期保険を解約するため、平成 24 年 4 月上旬に、電話で解約の意思を伝え、保険会社から送付されてきた解約請求書を提出したが、不備がある旨の案内が送られてきたので、4 月中に再度、解約請求書を提出した。その後何の連絡もなかったが、税理士の指摘で保険料の引き去りが続いていることが同年 9 月に分かり、照会したところ、なお不備があるとのことで、解約処理がなされていなかった。本件は、電話で解約意思を伝え、請求書を 2 度提出していることから 4 月の時点で解約は成立しているため解約成立後の 5 カ月分の保険料の返還（主張 1）または、解約が成立していないとしても、不備が解消しなかったのは保険会社のフォロー不足によるもので、保険会社より適切な連絡があれば 4 月の時点で解約は成立していたことから、前記 5 カ月分の保険料相当額の支払いを求める（主張 2）。

<保険会社の主張>

下記の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 本契約の約款では、解約の場合は、約款に定める必要書類を提出する必要があると規定されており、申立人からはそのうち保険証券（紛失の場合は、印鑑証明書または登記簿謄本）が提出されなかったことから、その提出を求める案内を 4 月中旬に郵送した。その後、申立人は保険証券を送付せず、当社も連絡することなく時間が経過し、9 月に紛失した保険証券に代わる印鑑証明書が申立人から提出され、不備が解消された。
- (2) 申立人への連絡は適切に行っており、解約手続の督促について落ち度はなく、申立人が解約手続を完了できなかったことについて、当社に法的責任はない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張を、不当利得返還請求（主張 1）、および損害賠償請求（主張 2）と解し、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、下記のとおり、申立内容を認めることはできないが、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定(外国)生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項にもとづき、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. 主張 1 について

保険契約は、いわゆる附合契約で、約款の記載に従って契約内容が定められるが、本契約の約款では、保険契約者が解約を求める場合には約款に定める必要書類を提出する必要がある旨を規定しているので、必要書類の提出がなされるまで、解約は認められないことになる。本件では、紛失した保険証券に代わる印鑑証明書の提出が、9 月までなされなかったため、解約日を同月とすることは約款に従った取扱いといえる。従って、申立人には、平成 24 年 9 月分までの保険料の支払義務があったことになり、保険会社の不当利得とはい

えないので、申立人の請求を認めることはできない。

2. 主張2について

申立人は、2回目の解約請求手続の不備を案内する通知は送付されていないと主張するが、保険会社が上記通知を発送したことは認められ、1回目の不備を案内する通知は申立人に届いており、現在の郵便事情をもってすると、2回目の通知も申立人に届いていると考えられる。また、保険会社は、2回目の通知を送付してから9月に申立人より電話があるまで、申立人に対し、書面または電話による連絡はしていないが、申立人の解約請求手続に不備があった都度、書面を送付して不備を解消するための案内はしており、それ以上の対応をする義務があったと認められない。よって、保険会社が適切な連絡を欠いたとして、申立人の損害賠償請求を認められない。

3. 和解について

申立人は、平成24年4月に、電話と解約請求書で3回に亘って解約の意思を保険会社に伝えており、保険会社は、4月に解約請求手続の不備を案内する通知を送付してから、申立人から問い合わせがあるまでの約5か月間、何の対応もなされないことに疑問がない訳はなく、解約請求をした契約者の対応が遅い場合には、電話や書面により契約者の対応を促し、解約手続が迅速になされるようにすることが望ましいといえる。本件においてはこうした点を考慮して、和解により解決するのが相当であると判断した。