

## **[事案 24-173] 解約手続遑及請求**

・平成 25 年 7 月 31 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

代理店に解約の申し出をしたが、年払保険料が引き去られてしまったことを理由に、年払保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 24 年 3 月、募集代理店に入院保障保険の解約を申し出たが、解約手続は保険会社に直接申し出る必要があるとのことで、保険会社から解約書類が送られるのを待っていたが、届かないまま、4 月に年払保険料が引き去られてしまった。以下の理由により、平成 24 年 3 月に遑って解約し、年払保険料を返してほしい。

- (1) 保険会社が代理店経由での解約を認めないのは、解約阻止のための勝手な取決めである。
- (2) 解約請求書は書留等を利用して送付し、提出がなければ解約意思の再度の確認をすべきであり、解約の意思を代理店に口頭で伝えているのに保険料を引き去るのは横暴である。

### **<保険会社の主張>**

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 当社は、申立人の登録住所宛に、平成 24 年 3 月中に解約請求書類を送付しており、送付した解約請求書類が、宛先不明などの理由で返送された事実はない。
- (2) 解約手続は、契約者本人の意思による請求であることを確認し、正確な事務処理を行う必要があることから、全ての契約において、当社が定める請求書および必要書類を提出いただいております、そのことは約款にも明記されている。
- (3) 申立人の契約は、契約日が平成 20 年 4 月 30 日であることから、4 月 27 日に年払保険料が引き去られており、それ以降に解約請求書類を提出いただいた場合は、保険料充当後の解約となり、保険料の返還を行うことはできない。

### **<裁定の概要>**

裁定審査会では、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、以下のとおり、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

#### **1. 約款の規定について**

生命保険契約は、附合契約であるため、契約内容は約款によって定められるが、約款によると、解約は、①会社所定の請求書、②契約者の印鑑証明書、および③保険証券を、保険会社に提出して請求することになっている。しかし、申立人からは約款所定の方法による解約請求はなされていない。

#### **2. 解約の際に代理店経由を認めない取決めについて**

- (1) 解約請求書を、代理店を経由せずに保険会社から契約者に直送することをもって、解約阻止のための取決めであり、解約遅延を保険会社の不法行為によるものと評価する

ことはできない。十分な時間的余裕をもって、解約請求書が契約者に対して送付されていれば十分だからである。

(2) 保険会社から提出された解約請求書の発送処理管理画面によると、保険会社は、申立人に対し、平成 24 年 3 月 15 日に解約請求書類を発送していることが強く推認でき、これを覆すような特段の事情は見当たらない。そうすると、申立人が、解約請求書類を受領後、同月末日までに保険会社に解約請求書を所定の必要書類とともに提出するには十分な時間的余裕があったものといえることができる。

### 3. 解約請求書の取扱いについて

書留等を利用しなくても、解約請求書類が契約者に送付されていれば十分であり、本件では、解約請求書類が平成 24 年 3 月 15 日から遅くとも数日後には申立人に配達されていると強く推認できることは前述のとおりである。申立人は、解約請求書類を送付したのかかわらず、契約者から提出がなければ、保険会社から再度の確認をすべきであると主張するが、解約請求書類が送付されてもそれを提出するか否かは契約者の自由であるから（翻意しても構わない）、保険会社が再度の確認をする義務はない。