

[事案 24-31] 更新取消請求

・平成 24 年 11 月 6 日 和解成立

<事案の概要>

契約更新に先立って、契約更新手続きをしなければ契約は終了するとの説明を受けたので、放置していたにもかかわらず、保険料の引落しが継続されたとして、契約更新後に支払った保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 7 年 7 月に加入した特定疾病保障定期保険について、以下の理由から、平成 22 年 7 月分から平成 23 年 6 月分までの保険料を返還してほしい。

- (1)平成 22 年 5 月に保険会社の担当者に問い合わせたところ、契約を更新するには書類に署名押印することが必要で、手続きをしないと契約は終了するとの説明を受けた。手続きをしなかったため本契約は終了していると思っていたが、実際には同年 7 月に自動更新されていた。
- (2)保険会社の支社の管理職は、担当者が間違った説明をしたことを認めて謝罪し、引き落とされていた約 1 年分の保険料を返還する、と言っていた。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応ずることはできない。

- (1)担当者の更新時の説明が不十分であったことは認めるが、申立人は、平成 22 年 10 月、お客様サービスセンターへ問い合わせをした際、契約が自動更新となっている旨説明を受け、契約更新の認識を持ち、保障が継続している事実を承知したにもかかわらず、保険会社に対して、更新取消や保険料の引落停止の申出をしていない。
- (2)保険会社の支社の管理職が、保険料約 1 年分を返還すると回答したとの記録はない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立人が、保険会社の担当者が誤った説明をしたことを理由として、契約の更新が無効であったと主張していることから、契約の自動更新の無効を理由とする不当利得返還請求（民法 703 条）を主張しているものと解し、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した。

審理の結果、以下のとおり、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 項を適用して、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)保険契約は附合契約であり、約款の記載にしたがって契約内容が定められるものであるが、本契約の約款には、保険期間満了の日の 2 週間前までに契約者から特に反対の申出がない限り、契約が自動更新される旨記載されている。よって、担当者の説明の内容にかかわらず、平成 22 年 7 月に有効に自動更新したことが認められ、自動更新が無効であることを前提とする既払込保険料全額の返還請求権を認めることはできない。

- (2) 一方で、担当者による更新時の説明が不十分であったために、申立人が更新を拒絶する機会を逸した可能性がある。
- (3) しかしながら、以下の事実から、申立人は、遅くとも平成 22 年 10 月末頃までに本契約の解約手続や保険料引去り中止の手続をすることが可能であったと考えられる。
- ① 申立人は平成 22 年 10 月の時点で、保険会社から「更新完了のお知らせ」を受領し、コールセンターの担当者の説明で、契約が自動更新されていることを認識している。
- ② その時点で、コールセンターの担当者に対し、証券再発行請求書とともに契約内容（概要）の書類の送付を依頼している。
- (4) なお、保険会社の支社の管理職の回答は、できるだけ申立人の意向に沿う形で折衝するとの内容に過ぎず、約 1 年分の保険料を返還すると約束する事実までは認められない。

【参考】

民法 703 条（不当利得の返還義務）

法律上の原因なく他人の財産又は労務によって利益を受け、そのために他人に損失を及ぼした者（以下この章において「受益者」という。）は、その利益の存する限度において、これを返還する義務を負う。

- 【注】** 附合契約とは、大量かつ定型的取引において、契約当事者の一方が予め定めた契約条項（普通契約約款）を、相手方が包括的に承認することによって成立する契約のことです。相手方は約款の各条項の内容を具体的に知らなくても約款に拘束されると解されています。