

[事案 25-142] 遡及解約請求

・平成 26 年 3 月 24 日 裁定終了

<事案の概要>

解約を申し出ていたにもかかわらず、解約手続が行われないことを理由として、当初申し出の時点に遡った解約手続を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 23 年 9 月に契約した個人年金保険について、以下の理由により、平成 24 年 9 月に遡って解約手続をしてほしい。

(1)平成 24 年 8 月に仕事を辞めて保険料を支払えなくなったため、同年 9 月に募集人に対して解約申し出を行ったが、「すぐには解約ができない」と言われた。その後解約手続が進められているものと思っていたが、保険料自動振替貸付の立替通知が届き、解約手続が進んでいないことが分かった。

(2)平成 25 年 6 月以降、母親からコールセンターに何度か連絡しているが、募集人からは何も連絡がなく、平成 25 年 7 月に本社に電話をしてはじめて解約手続が進められることとなった。平成 24 年 9 月から解約申し出をしているにも拘わらず、平成 25 年 7 月を解約日とする解約手続が行われることには納得がいかない。

<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)平成 24 年 9 月以降、申立人が平成 25 年 7 月にコールセンターあて解約申し出を行うまでの間に、申立人から解約申し出が行われた事実を確認することはできない。

(2)平成 25 年 7 月の申し出以降も、解約請求書が自宅へ届いているにもかかわらず、未だ請求書の提出はなされていない。

<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. 契約者は、年金支払開始日前に限り、いつでも将来に向かって保険契約を解約することができる。解約の意思表示は保険契約を消滅させる重要な法律行為であるため、契約のしおりにも記載のとおり、契約者が保険会社所定の解約請求書を作成し、保険会社へ提出することにより行われることが保険実務の原則的処理となっている。もっとも、法律的には、解約の意思表示は必ずしも書面（解約請求書）によりなされる必要はないため、口頭（電話等）により解約の意思表示をすることも可能であるが、その場合には、解約の意思表示をした事実を、契約者において明確にすること（証明）が必要となる。

2. 本件では、申立人は、平成24年9月に募集人に電話で解約の意思表示をしたと主張しているが、募集人はその事実を否定しており、申立人の主張を裏付ける証拠はなく、平成24年9月に解約の意思表示がされたとは認められない。

3. 申立人は、「平成25年7月にコールセンターに電話して解約請求書の送付を求めた」と主張し、保険会社もその事実は認めているので、申立人から解約の意向が保険会社に伝えられた時

期はこの時であると判断できる。しかし、その後、解約請求書は現在に至るまで作成・提出されていないので、平成25年7月に申立人から、確定的に解約の意思表示がされたと認めることはできない。なお、申立人が解約請求書の送付を求めたということは、解約の意思表示は解約請求書を作成・提出することにより行うべきことを、申立人も認識していたことを裏付けるものである。

4. 保険会社は、未納保険料について保険料の立替え処理を行なう場合には、契約者に対し、事前に立替予告通知、事後に立替完了通知を送付しているので、申立人に対しても、平成24年9月以降、毎月、立替予告通知と立替完了通知を送付していたものと推認することができる。そうすると、申立人の主張するとおり、平成24年9月に口頭で解約を申し出ていたとすると、同月以降、毎月、立替予告通知と立替完了通知が送付されていたにもかかわらず、平成25年7月に至るまで保険会社に対し解約請求書の送付を求めていることは不自然である。