

[事案 26-143] 保険料返還請求

・平成 27 年 6 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

保険料の口座振替を停止する方法について保険会社から受けた案内が不十分であったことを理由として、口座振替された保険料相当額の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 26 年 9 月、解約の申し出をコールセンターに連絡した際に、オペレーターから次回の年払保険料の口座振替を停止する方法について、「預金残高を 0 円にしておけば大丈夫」で「金融機関で停止の手続きを取る方法までする必要はない」と案内されたので、それに従い預金残高を調整したが、保険料の口座振替が停止されなかった。その後、解約請求書を提出したが、保険会社から、口座振替された年払保険料は返金されないとされた。

以上のとおり、オペレーターの説明不十分があったので、保険料を返還してほしい。

<保険会社の主張>

口座振替を止められなかったのは、銀行口座の貸越がなされたことによるもので、オペレーターに説明不十分などの問題はないため、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

- (1) 裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづき審理を行った。
- (2) 本件は、オペレーターが申立人に対し、保険料の口座振替を止める方法についてどのような説明をしたか、当該説明が一般消費者の視点から適切であったか否かが主な争点といえるところと判断し、保険会社から提出された録音記録を精査して、オペレーターと申立人のやりとりについて検討した。

2. 裁定結果

上記手続の結果、オペレーターの説明に、法的な責任が生じるような誤りがあったとは認められないが、以下のとおり、不適切な点があったといえるので、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 本件では、申立人が保険会社の送付した解約請求書を、至急で返送すれば、解約手続が間に合った可能性があることから、オペレーターとしては、解約請求書を直ちに返送することについて案内をすることが望まれるが、そのような案内がなされなかった。
- (2) また、口座振替を止める方法について、申立人の質問に応じて説明したのではなく、オペレーターから積極的に説明しているが、振替口座の貸越機能の有無を知り得ないオペレーターにおいて、残高調整のような方法を積極的に案内することは、本件のような事態を招くことになるため望ましいこととはいえない。

<参考>

○オペレーターの説明に、法的な責任が生じるような誤りがあったとは認められない理由は、以下のとおり。

一般に、総合口座には貸越機能があるとされていることから、オペレーターは、振替口座が

「普通口座」であることが前提であるとして、残高調整について説明したが、本件の振替口座は、普通口座であったが、自動融資の機能が備わっていたことから、口座振替がなされる結果となったものである。自動融資の機能が備わっているか否かは口座名義人において知り得ることなので残高調整による対応が可能か否かは、申立人が判断すべきことといえ、オペレーターの説明には、法的な責任が生じるような誤り、または不十分な点はなかったといえる。