

[事案 26-63] 遡及解約請求

・平成 26 年 12 月 25 日 和解成立

※本事案の申立人は、法人である。

<事案の概要>

解約請求書と保険証券を募集人に渡したが、解約手続をされずに保険料が引き落とされたことを理由に、引き落とされた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 10 月に契約した終身医療保険について、平成 25 年 10 月、解約書類に署名、押印して募集人に交付したが、募集人は解約手続をしなかった。そして、平成 26 年 2 月頃、未だに保険料が銀行預金口座から引き落とされていることに気がつき、保険会社に、既に解約をしている旨連絡したが、その後も対応がなく、同年 5 月に契約が失効するまで、保険料を余分に支払うことになった。よって、引き落とされた保険料を返還してほしい。

<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 25 年 10 月に、募集人が申立人を訪問し、解約請求書等を受領したとの証言や社内記録はない。
- (2)契約が失効するまで解約請求書類を申立人宛に送付手配した履歴もない。

<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、答弁書等の書面および申立人、募集人の事情聴取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、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. 保険契約の解約は、契約者、被保険者に重大な影響を与えるので、契約者に対して解約の確定的な意思を確認する必要があるが、約款上は書面で行われることとなっている。そこで、解約をしたと主張する者は、少なくとも解約請求書の控えにより証明する必要があるが、本件ではそれが提出されておらず、また、募集人は、申立人の主張する日に解約請求書等を受領したことはないと供述している。したがって、申立人の主張する平成 25 年 10 月に、本契約の解約が行われたと認めることは困難である。
2. 和解の理由について
 - (1)申立人は、平成 26 年 2 月に電話にて保険会社に対し、解約したはずである旨の問い合わせをしており（この事実は保険会社も認めている）、これは少なくとも申立人が解約したと認識していた事実を示すもので、解約意思の表明と判断できる。
 - (2)前述のとおり、解約の意思表示は書面で行われる必要があるため、上記電話によって解約が行われたことにはならないが、少なくとも申立人に解約の意思があることが判明した段階では、保険会社としてはこの意思に適切に対応する必要がある。具体的には、募集人は、申立人に電話等で連絡するか、面談し、その意思を確認して必要な手続きをとる必要があった。
 - (3)この点、募集人は「前記電話の連絡を受けて、申立人に一度は連絡したものの、契約者（会

社) 住所地に訪問したところ、会社は既に閉鎖されており、電話も通じなかったため、それ以上の連絡ができなかったので手続きを進めなかった」としている。

しかし、申立人が会社を閉鎖することは、募集人も事前に知っていたことから、連絡先を聞いておくことも可能だったはずである。それにもかかわらず募集人は上記訪問以外に何らの行為もなさず、これを放置していたことは、募集人の落ち度というべきものである。