

[事案 28-306] 更新無効請求

・平成 29 年 7 月 14 日 裁定終了

<事案の概要>

契約更新に同意していないことなどを理由に、更新の無効および更新後の既払込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 17 年 3 月に契約した医療保険について、更新については考えてから連絡すると更新前月にコールセンターに伝えていたにも関わらず、平成 27 年 3 月に自動更新されてしまったので、更新を無効とし、更新後に支払っ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)更新前の平成 26 年 12 月に更新予定案内を申立人あてに郵送している。
- (2)更新前の平成 27 年 1 月に申立人からコールセンターに電話照会があった際、担当者が更新後の保険料および更新手続きについて説明したところ、申立人は更新する旨の回答をした。
- (3)申立人から、更新は保留するとの連絡はなかった。自動更新は正常になされている。
- (4)申立人は、自動更新後に保険料を下げたい旨の申し出をしており、契約が更新されたという認識がある。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、更新時の状況を確認するため、申立人に対して(電話による)事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人から更新をしない旨の連絡がコールセンターに対してなされたとは認められず、更新は成立していると認められること、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。