

[事案 28-56] 失効取消請求

・平成 29 年 2 月 24 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社が契約貸付金の返済に関する請求書の誤送付や誤説明をしたことにより、貸付金の返済の必要がないと誤解したことなどを理由に、失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 58 年 9 月に契約した終身保険について、平成 26 年 8 月に契約が失効したが、以下の理由により、失効を取り消してほしい。

- (1) 契約貸付金の返済をした後に、再度、請求書が誤送付された。その際、「今年の支払いは一切ないですね。」と保険会社に質問したところ、「今年はありません。」との回答があったため、その後、新たに請求書が届いたが、今回も誤請求だと思い放置した。
- (2) 契約が失効するおそれがある状況にもかかわらず、保険会社は、自分に対して電話を掛けるなど必要な対応をしなかった。

<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) 契約の失効は、約款の規定にもとづくものであり、申立人の主張する経緯の有無により左右されるものではない。
- (2) 入金済みのところ間違っって請求書を再度送ってしまったことはあったが、申立人からの「今年の支払いは一切ないですね。」との質問や、これに対して、「今年はありません。」と回答した事実はない。
- (3) 契約が失効する前に、契約貸付金の返済に関する案内文書を郵送した上、担当者が申立人に電話で、契約貸付金が限度額を超過していること、この解消に必要な払込金額と払込期限、払込期限までに払込みがなかった場合には契約が失効となることを伝えている。

<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、失効に至る経緯等を把握するため、申立人と担当者 2 名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張する事実があったとしても、契約の失効を取り消す理由にはならないこと、また、その事実があったとも認められないこと、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、業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。