

[事案 29-187] 遡及解約（損害賠償）請求

・平成 30 年 4 月 4 日 裁定終了

※本事案の申立人は、法人である。

<事案の概要>

コールセンターへ申し出た解約がなされず保険料が立替払いとなっていたことを不服として、立替制度等の説明義務違反による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 24 年 3 月に契約した養老保険について、平成 27 年 3 月、コールセンターに解約を申し出たところ、同月以降の保険料引去りが止まった。その後、送付されてきた解約請求書を提出しなかったところ、自動的に保険料の立替えが行われていた。平成 29 年 3 月、再度コールセンターに解約を申し出て、送付された解約請求書を提出したところ、解約された。

保険会社が平成 27 年 3 月に以下の説明を怠った結果、解約が遅れたので、平成 27 年 3 月に遡って解約し、当時と現在の解約返戻金の差額等に遅延損害金を付して支払ってほしい。

- (1)解約したい旨を申し出て保険料引去りが停止しても、解約請求書類を提出しない限り解約は行われず、保険料は自動的に保険会社により立て替えられること。
- (2)本来の口座引き落とし日から 2 ヶ月後に保険料の立替えが始まること。
- (3)保険料の立替金には年 2.5%の利息が複利で付くこと。

<保険会社の主張>

以下の理由から、コールセンターへの申し出時に、保険会社には申立人の主張するような説明義務はないので、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)約款では、解約は当社所定の請求書をもって行わねばならない旨が規定されている。
- (2)約款では、保険料支払猶予期間の満了日に当社が保険料を立て替え、立替金には複利で利息がかかることが明示されているうえ、注意喚起情報にも明記されている。
- (3)平成 27 年 3 月、コールセンターでは「解約請求書類の到着後、記入漏れなどがなければ 1 週間ほどで指定口座に解約返戻金の振込みがある」と、解約手続きに書類が必要な旨を案内している。

<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、契約時および解約申出時等の状況を把握するため、申立人法人の本件担当者および申立人代理人弁護士に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社に説明義務違反があったとはいえ、損害賠償は認められないこと、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、手続を終了した。