

[事案 29-258] 遡及解約請求

・平成 30 年 10 月 19 日 裁定終了

※本事案の申立人は、[事案 29-10] の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

保険会社に解約請求書類が届いていないことを理由に解約が認められなかったこと等を不服として、遡及解約を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 24 年 12 月に契約した生存給付保険について、平成 27 年 9 月に、保険会社に対して解約したい旨を伝え、保険会社から解約請求書類が届いた。同年 12 月に解約請求書類を保険会社に返送したが、その後も約 1 年にわたり保険料が引き落とされていたため、保険会社に既に解約している旨を申し出たところ、保険会社は解約請求書類が届いていないとして解約を認めなかった。しかし、以下の理由により、平成 27 年 12 月に契約は解約されていることを認め、以降に支払った保険料を返してほしい。

- (1)平成 27 年 12 月に解約書類を返送しており、その時点で本契約は解約されている。
- (2)契約者が解約の申し出をしたにもかかわらず、契約者から解約の書類が届かないときには、保険会社は解約について契約者あて確認の電話を入れるべきである。

<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)申立人が送付したという解約請求書類は当社に到達しておらず、本契約の解約請求書を受領していない。
- (2)申立人が平成 27 年に解約したい旨の申し出をし、解約請求書類を送付したことは事実であるが、当社は解約手続きの履行を積極的に案内し、促す義務を負うものではない。
- (3)通常は解約請求に必要な書類の発送と同時に口座引き落としの停止処置を行っているが、申立人が 12 月までは契約を継続したいと希望したため、例外的に口座引き落としの停止を行わなかった。

<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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、平成 27 年 12 月に解約が成立したとは認められず、また保険会社に解約手続きの履行を促す義務があるとは認められず、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。