

## **[事案 2020-310] 手数料支払請求**

・令和3年7月26日 和解成立

### **<事案の概要>**

コールセンターの担当者から適切な案内がなされなかったことを理由に、解約返戻金の送金に関する手数料の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成29年7月に契約した積立利率更改型一時払終身保険について、以下等の理由により、解約返戻金の送金に際して中継銀行で生じた中間手数料を支払ってほしい。

- (1) 保険会社から自分の銀行口座へ振込入金をするにあたり、直接振り込むことができたにもかかわらず、直接振り込みを行わなかった。
- (2) コールセンターに解約手続の連絡をした際、適切な案内がなされなかった。

### **<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) 当社が送金を依頼している銀行から、申立人の指定した銀行への直接の外貨送金は不可能であった。送金にあたり、中間銀行を経由するか否かは銀行間の取り決めであることから、当社では事前に把握できないため、外貨送金の際は手数料をいただくこともある旨、解約請求書にも記載している。
- (2) コールセンターでは、解約返戻金を外貨で受け取る希望があった場合、注意点として手数料等についての説明をするが、申立人からは外貨受け取りに関する申出がなかったことから、円貨で受け取る場合の注意点を説明し、外貨受け取りに関する注意点については説明していない。

### **<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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。