

[事案 2022-147] 解約返戻金割増請求

・令和5年4月28日 裁定終了

<事案の概要>

募集人から説明を受けた金額での解約返戻金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26年1月に契約した終身保険について、以下の理由により、解約返戻金として365万円を支払ってほしい。

- (1)他社契約に加入しているので保障は必要ないが、普通預金に預けているより得をするのであれば契約してもよいと募集人に話したところ、「絶対に損はさせない。据え置きという形で預かり、いざお金が必要となった時には引き出せる」と説明され、「今344万円を払い込めば、10年後の60歳時には365万円がもらえる」とのことであった。しかし、実際は、払込保険料相当額が解約返戻金で戻るのは68歳であり、365万円が戻るのは73歳であった。
- (2)申込書の詳細、保険内容、解約返戻金、クーリング・オフ制度等の説明は一切なかった。
- (3)募集人が、保険証券等が入った箱を持参した際、「難しいことばかり書いてあるものだし、開けなくてよい」とのことであったので、開けることなく保険証券も見なかった。

<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)申立人の主張には、不整合や変遷があり、裏づけとなる資料等もないため、疑問がある。
- (2)募集人は、設計書の内容について、「死亡保険金・解約返戻金等の推移」を含めて説明した。設計書では、60歳時点での解約返戻金は365万円とはなっておらず、申立人が誤認することや、募集人がそのように説明することもない。
- (3)重要書類入れは、申込日に渡すものであり、申立人の受領印もあり、保険証券は郵送されるものであって持参するものではない。

<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、契約時の説明状況等を把握するため、申立人および募集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、申立人の請求は認められず、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。