

## [事案 2023-10] 遡及解約請求

・令和5年10月14日 和解成立

### <事案の概要>

解約書類を送付した翌日を換算基準日として、遡及して解約することを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成26年7月に契約した米ドル建終身保険を解約するため、令和4年11月9日の午前中に解約書類を送付したが、保険会社は14日に書類を受領した。しかし、以下等の理由により、解約書類は10日に到着していたはずであるから、10日を換算基準日として、解約返戻金を支払ってほしい。

- (1)令和4年11月9日の午前中に解約請求書をポストに投函したが、これまでの経験からすれば、早朝にポストへ投函すれば、翌日には保険会社に到着するはずである。
- (2)解約請求書を送付した後、保険会社から何の連絡もないことから不安になり、コールセンターに架電して、解約請求書を受領について確認した。コールセンターのオペレーターは、当初、14日に到着したと回答したが、再度確認したところ、10日に到着したと回答した。
- (3)この頃、為替が急激に変動しており、解約請求書の到着日の違いは大きい。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)解約請求書の受理日が、令和4年11月14日であることを示す日付印が押印されている。
- (2)郵便局のホームページによれば、申立人の自宅住所近辺から、9日の午前中に解約請求書が差し出された場合、当社に配達されるのは通常11日である。また、申立人は、解約請求書を料金受取人払で送付しているが、その場合、通常配達よりプラス1日程度かかり、当社の非営業日を除けば、14日に解約請求書を受理することは、一般的な郵便実務に照らして、何ら矛盾のない合理的な日程である。
- (3)本契約は円換算支払特約が付加されており、換算基準日における所定の為替レートにより、米ドルから円に換算した上で解約返戻金を支払っている。
- (4)解約時の換算基準日は、書類到着日の前日であり、その日が取引銀行の休業日に当たる場合は、その直前の取引銀行の営業日になる。本契約の解約においては、書類到着日が14日であり、その前日は取引銀行の休業日であるため、直前の取引銀行の営業日である11日が換算基準日となる。
- (5)コールセンターのオペレーターが回答を誤ったことは事実であるが、解約の効力が発生した後の事後行為であり、解約請求書の受理日に影響を及ぼすものではない。

### <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、解約時の状況等を確認するため、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、令和4年11月10日を換算基準日とした遡及解約は認められないものの、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に

提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) コールセンターのオペレーターが、不正確な知識にもとづき安易に説明したことにより、保険会社が解約請求書を受領した日に関する申立人の不信感を煽り、本件紛争の一因となったことは明らかである。