

[事案 29-320] 契約者貸付返済免除請求

・平成 30 年 7 月 2 日 和解成立

<事案の概要>

コールセンターの誤説明を理由に、契約者貸付の返済免除を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 10 年 7 月に契約した終身保険について、契約者貸付を受けたが、特約の解約を機に、解約返戻金を用いて契約者貸付を全額清算できるかどうかコールセンターに確認したところ、オペレーターは可能である旨説明したことから、説明のとおり契約者貸付を全額清算したことにしてほしい。

<保険会社の主張>

オペレーターが誤説明したことは事実だが、そのことが契約者貸付の全額返済免除を認める根拠とはならず、特約の解約返戻金は契約者貸付清算に必要な金額には足りないことから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、申立人の主張等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、申立人とコールセンターのオペレーターとの電話でのやり取りは録音されており、その反訳が証拠として提出されているため、オペレーターの事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約者貸付の全額返済免除は認められないが、コールセンターのオペレーターの誤説明は保険会社内の所管部門との初歩的な連携ミスが原因であったこと等を踏まえると、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。