

[事案 2019-150] 解約返戻金支払請求

・令和2年3月22日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2019-149]の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

募集人の過失により、特約の解約返戻金が払済保険に充当されたこと等を理由として、払済保険の保険金額は変えずに、特約の解約返戻金支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成12年2月に契約した終身保険について、特約を解約して解約返戻金を受け取り、主契約を払済保険にすることを募集人に伝えていたが、平成31年1月、募集人の過失により、特約を解約せずに払済保険に変更する手続きがなされ、特約の解約返戻金は払済保険に充当されていた。現在の払済保険の保険金額は変えずに、特約の解約返戻金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

払済保険の保険金額は変えずに、特約の解約返戻金の支払うといった申立人の請求に応じることはできないものの、募集人の手続きに過失があったため、平成31年1月に遡及し、特約の解約返戻金を申立人に返金したうえで払済保険へ変更、あるいは、現在の払済保険の減額による解約返戻金を支払いを提案する。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、本契約を払済保険に変更するに至った経緯等を把握するため、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、申立人が、現在の払済保険の保険金額を変えずに、特約の解約返戻金を受領する権利があるとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ること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)募集人が、解約返戻金を現金で受け取るか、払済保険に充当するかの確認をしていなかったことは保険会社も認めている。このような募集人の説明や対応では、申立人が解約返戻金を現金で受け取った場合の払済保険の保険金額の減少について、正確に理解することは困難であり、申立人に期待を抱かせてしまったことは否定できない。
- (2)募集人は、申立人に対し他社の医療保険の提案をする際、申立人の事前の同意を得ずに申立人の個人情報了他社保険の募集人に提供していた可能性が高く、個人情報の取り扱いにも不適切な点が認められる。