

[事案 2019-83] 既払込保険料返還請求

・令和元年9月2日 和解成立

<事案の概要>

変額保険の解約に際し、最終的な意思確認がなされなかったことを理由として、既払込保険料と解約返戻金との差額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成28年5月に契約した変額保険について、以下の理由により、既払込保険料と解約返戻金との差額を返還してほしい。

- (1) 募集人に解約返戻金額を確認したところ、既払込保険料を上回っていたため、解約を申し出た。解約請求書を記入した後、再度、解約返戻金額が既払込保険料を上回っていることを確認して、送付した。
- (2) 解約請求書を郵送した後、価額が下落し、解約返戻金額が既払込保険料を下回った。解約返戻金が日々変動することは理解していたが、保険会社から最終確認として「この金額となるがよいか」というような意思確認があれば解約しなかった。

<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) 申立人は、コールセンターに照会した際、解約返戻金額は日々変動すること、書類が完備した日が解約日となることについて、明確に説明を受けている。

<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を行った。

2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より、解約時の募集人の対応状況等を考慮した和解案の提示があり、裁定審査会において検討した結果、これを妥当と認め、申立人に提示したところ、申立人の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。