

[事案 2020-100] スイッチング時間遡及変更請求

・令和3年3月26日 裁定打ち切り

<事案の概要>

コールセンターの誤説明を理由に、説明どおりの日に積立金の移転（スイッチング）を行うことを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成18年5月に契約した5件の変額個人年金保険について、3月9日にスイッチングを行うため、コールセンターの説明にもとづき、特別勘定移転請求書を3月5日に保険会社に到着するよう送付したところ、5日に到着したものの、同日にスイッチングが行われていた。コールセンターの説明が誤っていたので、スイッチングを取消して、9日の海外マーケットの価格が反映されたスイッチングを行ってほしい。

<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) 特別勘定のしおりにおいて、スイッチングの市場反映日および評価基準日の説明をしている。
- (2) コールセンターの通話記録を確認すると、当社オペレーターは申立人の主張するような説明をしておらず、ルール通りの回答をしている。

<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、申立に至る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、申立人の損害額の事実認定が裁定審査会では困難であり、公正かつ適正な判断を行うためには、裁判所における訴訟による解決が適当であると判断し、裁定手続を打ち切ることとした。