

[事案 2020-190] 解約返戻金支払請求

・令和3年4月12日 裁定終了

<事案の概要>

解約の意思表示をしていたことを理由に、解約返戻金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

自分の兄が平成12年2月に契約した医療保険について、以下等の理由により、解約返戻金を支払ってほしい。

- (1) 兄は生前、保険会社のコールセンターに架電し、本契約の解約手続を依頼している。
- (2) 保険会社は、兄の解約請求を了解して、解約返戻金の案内書面を発送し、解約手続に応じていたはずであり、後で解約を認めないと主張することは不当である。

<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) 本契約を消滅させる効力が発生するのは、不備のない解約請求書類が到達した時点である。
- (2) 解約請求書を受領した日は、申立人の兄が死亡した後であるため、死亡保険金支払請求の手続を行うことはできるが、解約手続を行うことはできない。

<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、解約手続時の事情等を把握するため、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、解約手続が有効とは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。