

[事案 2024-379] 配当金支払請求

・令和8年1月7日 和解成立

<事案の概要>

担当者の誤説明等を理由に、未払配当金の支払等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成26年11月に契約した終身保険について、令和6年11月に解約し、保険会社から解約返還金66万5791円および配当金16万5544円の合計83万1335円が支払われたが、担当者から本契約を解約した場合には、他に別途配当金が支払われると説明された。以下の理由により、未払配当金を支払ってほしい。

- (1) 担当者から、本契約を解約した場合には、解約返還金83万1335円の他に別途配当金11万2271円が支払われると説明された。
- (2) 令和6年9月の担当者のLINEでも、申立人の解約返還金の金額を質問したのに対して、「解約金83万1335円」と回答している。
- (3) 令和6年11月に担当者に配当金が未入金であることを尋ねたところ、「調べて連絡します」との回答があり、担当者としても解約返還金と配当金が別々に支払われると認識していたことは明らかである。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 担当者が、申立人に対して、解約返還金が合計83万1335円であり、それとは別に配当金が支払われると説明した事実はない。
- (2) 担当者は、解約時に支払われる解約時支払金（解約返還金と配当金の合計額）の合計額を「解約金」として申立人に伝えたものである。解約返還金額は、注意喚起情報別紙、保険証券附属明細書にも記載されている。
- (3) 仮に、担当者に誤説明があったとしても、それによって、申立人に損害が生じたものとは認められない。

<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、本件の経緯等を確認するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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。

- (1) 担当者は申立人に対し、解約に至るまでの間に、面談で契約内容明細書をもとに説明を実施しているところ、同明細書には「解約返還金」「配当金」と別々に記載があり、「解約金」という用語は使われていないが、担当者は、申立人からの「解約した場合の解約返還金の金額」についての質問に対して、解約返還金と配当金の合計額と捉え「解約金」というあいまいな用語により回答しており、この回答が申立人の誤解を招く内容であり、この回答によって申立人に誤解を生じさせ、紛争に至ってしまったことは否定できない。