

[事案 21-27] 解約返戻金請求

- ・平成 21 年 6 月 24 日 裁定申立受理
- ・平成 21 年 9 月 30 日 裁定終了

< 事案の概要 >

変額個人年金を解約した際、解約返戻金の計算基準日(解約日)を誤案内されたとして、計算基準日の違いによる解約返戻金の差額の支払いを求め申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

平成 19 年 7 月に変額個人年金に加入したが、その後の急激な金融不況で至急解約することを決意し、同 20 年 10 月 7 日に保険会社店頭で解約書類を持参し、解約申込みをした。

その際、保険会社の職員に解約書類を手渡した後で、解約返戻金の算出基礎となるユニット価格の計算基準日(解約日)につき職員 2 名に二度確認したところ、「本日最終ユニット価格(レイト)で計算され解約返戻金が決定します」との回答があったので、安心して解約手続を行った。しかし、約款上、解約返戻金は「必要書類を会社が受け付けた日の翌営業日末の積立金から滞納控除額を差し引いた金額とします。」と規定されており、解約返戻金は、解約書類を持参した日である 10 月 7 日の翌営業日(10 月 8 日)の積立金価格を基準にして計算された。このため、申立人の受け取った金額は、10 月 7 日のユニット価格を基準とした金額より 39 万円余りも少ない金額であった。

このため、大変な精神的ショックを受けた。誤案内に対する会社の責任として、1 日違いによる解約返戻金受取額の差額 39 万円余を支払って欲しい。

< 保険会社の主張 >

当社職員が誤案内したことにより、書類受付日当日を基準に計算した解約返戻金を受け取れるとの誤解を生ぜしめたことについては深く反省し謝罪する。しかし、下記により、実際の計算基準日(10 月 8 日)と誤案内した計算基準日(10 月 7 日)における解約返戻金の差額を支払うことは出来ない。

- (1) 誤案内により、申立人の書類受付日が変わり、受け取れる解約返戻金が少なくなったというわけではない。
- (2) 誤案内した時点では、当日のユニット価格はまだ決まっておらず、10 月 7 日を基準に計算した解約返戻金を具体的な受取額として期待を持ち得ない。更には、解約返戻金の概算額すら案内していない以上、誤案内により受取額に対する期待が害された訳ではないと考える。

< 裁定の概要 >

裁定審査会では、申立書、答弁書等の書面にもとづいて審理した結果、下記により申立人の主張を認めることは出来ず、生命保険相談所規程第 44 条により、裁定書をもってその理由を明らかにして、裁定手続を終了した。

- (1) 保険契約は「附合契約」であり、契約の内容は保険約款に基づいて決まるものである。解約返戻金の基準となる基準日や金額の計算方法についても、約款によって定められており、本件における解約返戻金も約款規定による計算方法により計算された金額は、すでに保険会社より申立人に支払われている。
- (2) 申立人の 2 回にわたる確認にもかかわらず、職員が誤った回答をしたことは、保険会社職員としてはあってはならない誤りであるが、申立人は、当日のユニット価格を聞いて、同日解約するか否かを決めたわけではないから、当該回答が、申立人の「当日に解約手続をする」との判断に影響を与えたわけではない。また、当該回答によって、約款上定められた解約日(解約返戻金の積立金額の基準日)が変更されるという

法的な効果が発生したとも解せられない。

したがって、申立人の解約返戻金は、約款に従い、平成 20 年 10 月 8 日のユニット価格を基準とした積立金額で計算されるのが妥当である。

< 参考 >

「附合契約」とは、大量かつ定型的取引において、契約当事者の一方が予め定めた契約条項（普通保険約款）を、相手方が包括的に承認することによって成立する契約のことです。相手方は約款の各条項の内容を具体的に知らなくても約款に拘束されると解されています。