

[事案 23-183] 解約返戻金支払請求

・平成 24 年 3 月 13 日 裁定終了

<事案の概要>

過去に申立契約を減額した際に、減額に伴う解約返戻金が支払われていないことを不服として、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>

昭和 56 年 11 月に死亡・高度障害保険金 1000 万円の養老保険に加入し、平成 10 年 1 月に保険金額を 500 万円に減額した。この減額手続きの際に解約払戻金の話がされたことはなく、平成 22 年 12 月ころに初めて本契約の減額時に解約払戻金があることを知ったのであり、減額の際の解約払戻金を受領していない。減額に伴う解約返戻金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

平成 10 年 1 月に、申立契約減額に伴う解約払戻金を申立人に対し送金しており、申立人の申出に応じることはできない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理した結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条にもとづき、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) 本件において、保険会社からは、平成 10 年 1 月時点での送金を直接証明する金融機関での送金履歴は、提出されていないが、本件が、約 14 年前に送金されたものであることを考えると、上記の履歴が保存されていなかったとしても、ただちに送金の事実を否定することはできない。
- (2) 保険会社は、平成 10 年 1 月当時は、保険契約における特定の手続きを機械処理したときに、その処理の記録が記録されるシステムを使用しており、このシステムの記録によると、平成 10 年 1 月を処分日として、申立人名義の銀行口座に解約払戻金の送金処理がされた記録が残っていることが認められる。

そして、申立契約減額の効力が発生した日とシステム記録の送金処理処分日が同日であること、申立契約のシステム記録の作成日付が送金処理処分日の翌日であり、減額当時のものであること、システム記録の送金先の預金口座情報が、申立人が有する預金口座と一致していること、保険会社の送金処理は機械処理されており、送金システムに従って自動送金処理されるものであることからすれば、申立契約の減額に対応する解約払戻金は、申立人に対して送金されているものと認めることができる。