

〔事案 27-11〕 解約返戻金支払請求

・平成 27 年 6 月 25 日 裁定打切り

<事案の概要>

受取人により、主契約を減額する一部解約請求がなされたが、同請求は契約者である申立人に無断で行われたものであることを理由に、一部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>

保険会社の本人確認は、電話内でなされており、電話の相手が偽装を行うことが容易であった。保険会社はあらためて契約者である自分への電話または書類の送付などにより慎重に減額の意思について本人確認をすべきであった。よって、一部解約返戻金を自分に対して支払ってほしい。

<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) 申立人は、本人が管理すべき個人情報および財産の証書等を、第三者（受取人）に自由に使用させており、重大な責任がある。保険会社の本人確認に瑕疵はない。
- (2) 本件に関しては、平成 26 年 12 月、申立人と保険会社で協議し、申立人の意向により、一部解約について申立人が追認するとともに、契約の全てを終了（解約）することで和解に至っている。

<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き審理を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下のとおり、「業務規程」第 32 条 1 項 3 号にもとづき、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 平成 26 年 12 月に申立人から保険会社に交付された追認書の有効性については、本件請求権の有無を決定づける重要な事実であり、慎重な判断が必要である。
- (2) 仮に本件追認書が無効であったとしても、当審査会は、第三者である受取人夫婦に対して事情聴取を行う手続がない。
- (3) よって、本件については裁判所における訴訟手続によることが相当である。