

[事案 27-115] 減額保険金引出割増請求

・平成 28 年 5 月 27 日 和解成立

<事案の概要>

保険会社に提出した変動保険金の減額請求書に不備があったが、不備について適切な連絡がなされなかったため、適時に手続きができなかったことを理由に、適時に手続きできた場合との変動保険金の差額等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 14 年 2 月に契約した変額年金について、以下の理由により、平成 27 年 6 月に変動保険金の払い戻しを受けられなかったため、同月に受け取れたはずの変動保険金と同年 11 月に受け取った変動保険金との差額、および同年 6 月に減額したと仮定して同年 11 月までに得られたはずの変動保険金を支払ってほしい。

- (1)平成 27 年 5 月に、3 件の変額保険の変動保険金を減額するために、3 件分の契約内容変更請求書を保険会社に送付したところ、3 件分全てに共通の不備があったが、担当者からは不備があった旨の電話連絡はあったものの、3 件分全てに不備があるとの説明はなかった。
- (2)不備のあった請求書の写しを送付するよう依頼したが、2 件分の写ししか送付されなかったことにより、残りの 1 件分は不備がないものと思い、当該契約については請求書を再提出しなかった。

<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)申立人から請求書の再提出がなされなかったものであり、事務処理に不適切な取扱いはない。
- (2)担当者は 3 件分全てに不備があったと認識しており、少なくとも 2 件分のみに不備があるといった説明はしていない。

<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、減額手続時の状況などを把握するため、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、平成 27 年 6 月に受け取れたはずの変動保険金と同年 11 月に受け取った変動保険金との差額、および同年 6 月に減額したと仮定して同年 11 月までに得られたはずの変動保険金の支払いは認められないが、以下のとおり、請求書の不備について担当者の説明が不十分であった可能性を否定できないことから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1)保険会社が不備のある契約内容変更請求書を受け取ったときに、請求書の写しを送付する義務があると解することはできないが、不備があったこと自体を連絡する程度の義務はあると考えられる。
- (2)担当者が不備があった旨を電話連絡した際に、「3 件分、不備があった」と説明したかについて双方の主張は対立しており、単に「不備があった」という説明にとどまっていた可能

性は否定できない。