

[事案 27-193] 遡及解約請求

・平成 28 年 3 月 22 日 和解成立

<事案の概要>

解約手続きについて、保険会社の案内に不備があったとして、年払保険料の返金を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

コールセンターに解約の申し出を行ったが、期日までに必要な手続きを完了できず、定期保険の契約が更新された。コールセンターが適切な案内を行っていなかったため、年払保険料を返還してほしい。

<保険会社の主張>

コールセンターの対応に不備はなく、申立人の請求に応じることはできない。

<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き審理を行った。

2. 裁定結果

上記手続中、保険会社より、紛争の早期解決の観点から和解案の提示があり、裁定審査会において検討した結果、これを妥当と認め、申立人に提示したところ、申立人の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。