

[事案 28-110] 特約解約返戻金支払請求

・平成 29 年 3 月 13 日 和解成立

<事案の概要>

払済保険への変更時に特約の解約返戻金が支払われると誤った説明を受けたことを理由に、説明どおりの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>

平成 10 年 2 月に契約した終身保険について、保険料払込継続中の終身保険を払済保険に変更する際に、保険会社のカスタマーセンターおよび代理店担当者に問い合わせたところ、払済保険金額と同時に、払済保険への変更前に付加されていた特約の解約返戻金の金額を説明されたので、その金額が支払われるものと思っていたが、誤った説明だった。説明したとおりの解約返戻金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

カスタマーセンターおよび代理店の担当者が、払済保険に変更した場合、特約の解約返戻金が別途支払われると説明をした事実はないことから、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く審理の他、払済保険への変更請求に至る経緯を把握するため、申立人および代理店担当者、カスタマーセンターからの連絡を引き継いで対応した保険会社担当職員に対して、事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、特約の解約返戻金の支払いは認められないが、以下のとおり、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)代理店の担当者が、払済保険への変更手続をした場合でも特約の解約返戻金が支払われると回答した可能性がある。

(2)カスタマーセンターからの連絡を引き継いで対応した保険会社担当者も、払済保険変更時には特約の解約返戻金が支払われないことを説明しなかったことから、申立人が、払済保険変更時に特約の解約返戻金が支払われると誤信して変更請求を行なった可能性がある。