

[事案 28-154] 遡及解約請求

・平成 29 年 3 月 10 日 裁定終了

<事案の概要>

解約を申し出たところ、解約を妨害されたとして、既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 24 年 12 月に契約した利率変動型積立保険について、以下のとおり求める。

- (1)平成 26 年 2 月に解約を申し出たが、担当者不在のため解約できなかったため、同月以降の既払込保険料を返還してほしい。
- (2)平成 27 年 12 月に再度、解約を申し出たが、担当者に「今解約すると 10%の手数料がとられるので 1 年後解約したほうがよい」と言われ、その後、営業部長に相談したところ、本件が解決するまで「保険料は止めておく」と言われたにもかかわらず、保険料が引き落とされていたので、同日以降の既払込保険料を返還してほしい。

<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)平成 26 年 2 月に、申立人から申立契約を解約する旨の申し出を受けていない。
- (2)平成 27 年 12 月の解約申し出の際は、担当者が、積立金の取崩しや別契約の解約等により申立契約を継続できる方法について説明しており、申立人はこれらの説明に納得し、継続について了承している。また、担当者は、10%の解約手数料や 1 年後に解約することでメリットがあるといった誤った説明をしたことはない。

<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、解約申し出時において担当者の対応に不適切な点があったかどうかなど、解約申し出時およびその後の折衝状況等を把握するため、申立人、保険会社担当者および営業部長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社に解約申し出を妨害した等の行為は認められず、既払込保険料の返還は認められないこと、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。