

[事案 28-46] 遡及解約請求

・平成 28 年 8 月 24 日 和解成立

<事案の概要>

解約手続時、保険会社の不手際によって次月に手続がずれ込んだことを理由に、月払保険料と解約返戻金の減額分の返金を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、月払保険料と解約返戻金の減額分の返金をしてほしい。

- (1)平成 26 年 12 月に契約した保険の解約手続をするために、コールセンターに連絡した際、担当の職員でないと手続が出来ないと言われ、手続に必要な書類が送られてこなかった。
- (2)担当職員の連絡・説明不足により、解約手続が次月にずれ込み、ひと月分の保険料と解約返戻金の減額が発生した。

<保険会社の主張>

当社側に明確な過失があったとは判断できないので、申立人の請求を認めることはできない。

<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、解約申出時の対応状況を総合考慮した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。