

[事案 29-109] 特約失効返戻金支払請求

・平成 29 年 12 月 28 日 裁定不調

<事案の概要>

主契約の保険料払込満了時に以後の保険料の払込みがなく失効した特約について、解約返戻金（失効返戻金）を受領していないとして、そ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 5 年に契約した終身保険に付加された特約（傷害特約、災害入院特約、疾病入院特約、成人病入院特約）が、平成 15 年の主契約保険料払込満了時に失効したが、保険会社が郵送したという返戻金の支払いに関する郵便振替払出証書を受け取っておらず、特約部分の失効返戻金を受領していない。

仮に上記証書が郵送されていたとしても、そのことは自分が返戻金を受領した根拠にはならないのであるから、未受領の返戻金を支払ってほしい。

<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) 郵便振替払出証書は簡易書留にて郵送しており、未着返送された記録はない。
- (2) 申立人に郵送した郵便振替払出証書が換金されなかった記録がないことから、申立人において正常に換金されている。

<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、当事者間のやり取りの内容、失効返戻金の支払いの状況等を把握するため、申立人および保険会社担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、郵便振替払出証書は申立人に郵送されて換金され、失効返戻金が申立人に支払われたものと認められるものの、申立人から問い合わせがあった際に保険会社担当者が郵便物の送付先について誤った説明をしたことで紛争の拡大を生じさせた事情および紛争の早期解決の観点から、本件は和解による解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。