

[事案 29-242] 解約返戻金割増請求

・平成 30 年 11 月 27 日 和解成立

<事案の概要>

支払われた解約時返還総額が説明を受けた金額よりも少なかったこと等を理由に、差額分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 25 年 7 月に契約した低解約返戻金型終身保険について、以下の理由により、乗合代理店から説明された解約返戻金および未経過保険料等の総額（解約時返還総額）と実際に支払われた同総額との差額を支払ってほしい。

- (1)代理店に、資金需要があると伝えたいうえで、解約時返還総額を問い合わせた際、「もう下がることはない。」と回答され、同総額が将来下がる可能性を伝えられなかった。しかし、約 9 か月後に現実に解約した際と同総額は、問い合わせへの回答よりも少額であったため、差額分の損害を被った。

<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)代理店が、申立人から解約時返還総額を問い合わせる目的を告げられたという事情は存在しないし、「もう下がることはない。」という趣旨の回答をしたこともない。
- (2)支払われるべき同総額は、代理店の回答により決定されるのではなく、約款に従って定まるものであるから、申立人が主張する損害は生じていない。

<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ほか、契約時および解約時返還総額照会時の状況を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、代理店が申立人の主張するような発言をしたとは認められないものの、紛争の早期解決の観点等により、本件は和解により解決を図ること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、同意が得られたので、手続を終了した。