

[事案 30-2] 解約返戻金割増請求

・平成 30 年 10 月 11 日 裁定終了

<事案の概要>

解約返戻金額が募集人の説明した金額よりも少なかったことを不服として、募集人から説明された解約返戻金額と実際に支払われた金額との差額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 8 年 1 月に契約し、平成 29 年 8 月に解約したがん保険について、以下の理由により、乗合代理店の募集人から説明された解約返戻金額と実際に支払われた金額との差額を支払ってほしい。

- (1) 募集人に対し、本契約を解約した場合の解約返戻金の額を尋ねたところ、募集人は金額を即答し、他の数字には一切言及しなかった。
- (2) 解約返戻金が募集人から説明された金額より少ないのであれば、本契約を解約しなかった。

<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) 募集人は、正しい解約返戻金額を回答している。更に、募集人は、申立人が解約返戻金額を一度誤解したことから、これを訂正し、繰り返し説明をしている。
- (2) 仮に、募集人に誤説明があったとしても、募集人には約款が規定する保険契約の内容を変更する権限はないから、当社は実際に支払った以上の解約返戻金を支払う義務を負わない。

<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、解約返戻金に関するやり取りの状況等を把握するため、申立人および募集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、募集人による解約返戻金額の誤説明があったとは認められず、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、手続を終了した。