

[事案 30-30] 解約返戻金支払請求

・平成 30 年 12 月 18 日 和解成立

<事案の概要>

終身保険に付された特約の解約を申し出た際に解約返戻金が支払われると誤説明されたこと等を理由に、説明通りの解約返戻金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 9 年 12 月に契約した終身保険について、本契約に付された特約部分の解約を申し出たところ、解約返戻金があると説明されたため、他の担当者にもこれを確認し、その後特約の解約を申し出たところ、実際には解約返戻金がないことが判明した。しかし、以下の理由により、解約返戻金を支払ってほしい。

- (1) 本申立ての発端は、本契約を更新するにあたり特約部分の減額請求をした際、担当者が所定の本人意思確認を怠ったばかりか、事務職員によって書類に虚偽の記載がなされ、手続きが進行したことに不信感を感じ、特約を解約するに至ったものである。
- (2) 本特約の解約に関して担当者に問い合わせたところ、担当者は、同月中は特約部分のみの解約をすることはできないが、主契約を含めた全部の解約はでき、翌月になれば特約のみの解約もできるなどと説明し、不当に解約を拒んだ。
- (3) 保険業務に精通した担当者らが、特約を解約した場合の解約返戻金の有無について間違えるはずがないため、故意に虚偽の説明をしたものである。

<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) 担当者が申立人本人の意思確認をしなかったこと、および、事務職員が手続書類に本人意思確認が完了した旨の事実とは異なる記載をしたことは認める。しかし、担当者が意思確認をしなかったのは失念によるものであり、事務職員が事実と異なる記載をしたのは、担当者との意思疎通が不十分であったことによる。
- (2) 担当者が、特約を解約した場合に解約返戻金が返還される旨の誤った説明をしたことは認めるが、これには故意はなく、その上で申立人の希望通りの処理である、特約の遡及解約を行った。

<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、解約請求時の状況等を把握するため、申立人および担当者に対して、事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、担当者らの対応等が申立人に対して不利益を及ぼすことを目的とした害意あるものであったとは認められないものの、以下の理由により、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て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。

- (1) 担当者が、特約部分の減額請求に関して申立人の意思確認をしなかったこと、特約の解約が可能であったにもかかわらず、対応不可能との誤回答をしたこと、特約のみを解約した場合に解約返戻金が返還される旨の誤説明をしたこと、さらに別の担当者が、誤説明の内

容を支持するような発言を行ったことは、いずれも不注意に起因するミスであったと言わざるを得ない。