

## **[事案 2022-136] 損害賠償請求**

・令和 5 年 8 月 25 日 和解成立

### **<事案の概要>**

保険会社の説明不足を理由に、年金額から控除される事務費相当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 12 年 8 月および平成 13 年 8 月に、A 団体を契約者、自分を被保険者として契約した拠出型企業年金保険について、以下等の理由により、年金額から控除される事務費相当額を支払ってほしい。

- (1) 契約時および年金支払開始時の書類に、年金受取を選択した場合に保険会社が事務費を控除することについての記載がなく、説明を受けていない。
- (2) 予定利率に魅力を感じて加入したが、事務費を控除されると、この予定利率を下回る。

### **<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) 本契約の年金の支払条件および支払方法については、契約者である A 団体と当社との協議によって定めるものとし、双方の協議によって年金開始後の事務費を保険事務費として当社が控除する旨を定めた。
- (2) 申立人は、本契約の被保険者であるため、A 団体と当社との契約内容の範囲で年金を受け取ることができる。
- (3) 本契約の内容説明は、契約者である A 団体が行うことが想定され、当社に申立人に契約内容を説明する法的義務はない。
- (4) パンフレットでは、モデルケースを用いて掛け金と受取額の関係を含めた契約概要を説明し、「お払込満了年齢到達のお知らせ（兼給付選択のご案内）」により、申立人の加入状況に応じた事務費控除後の具体的な金額試算を提供していることから、事務費の存在および算出利率を実質的には説明している。

### **<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、契約時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、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、本件は和解により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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 申立人は、保険会社が送付した「積立年金の年金開始のお知らせ」を確認し、年金原資に対して付利される利率が 1.25%を下回っているのではないかと疑問に思い、保険会社にその旨を問い合わせているが、以降、複数回電話でやり取りをしたものの、保険会社担当者は予定利率は 1.25%であるなどの説明に終始し、その後、申立人に保険会社作成の書面が送付されるまで、年金原資から事務費を控除していることを説明しなかった。
- (2) また保険会社は、申立人が事務費の控除について説明を受けていないと苦情を述べたこと

に対し、書面において、事務費について「ご加入者様には開示されておりましたが」などと説明したこと、事務費を定めた協定書の協定事項を説明せず、より抽象的な説明にとどまってしまったこと等もあいまって、申立人に、年金の一部を明確な根拠なく事務費として控除しているかのような印象を与えてしまい、本件紛争を長引かせてしまった可能性がある。

- (3) 保険会社としては、申立人から年金支払額と予定利率との関係について具体的な質問を受け、当初の電話のやりとりは複数回に上っていたため、保険会社が本約款および協定書の規定にもとづき年金原資から事務費を控除していることを、より丁寧かつ具体的に説明することが望ましかった。