

[事案 2022-37] 基本年金額増額請求

・令和4年9月28日 裁定不調

<事案の概要>

担当者の説明不足を理由に、基本年金額の増額を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成5年4月に契約した年金保険について、令和3年12月に基本年金額の増額請求を行ったところ、健康状態を理由に承諾されなかった。しかし、以下の理由により、基本年金額を増額してほしい。

- (1) 定年退職後の資産運用について、担当者と相談し、基本年金額増額請求手続（以下「増額手続」）の要領等を確認しつつ手続を行っており、担当者も関係資料を受理している。担当者からは、基本年金額を増額できない場合があることの説明はなく、これは保険業法300条1項1号の「重要な事項を告げない行為」に抵触する。
- (2) 保険会社のサポートセンターに架電し、契約者変更をした後に増額手続ができるか否かを確認したところ、オペレータから増額できる旨の回答があった。

<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) 約款上、基本年金額の増額は当社の承諾が必要とされており、増額手続時に被保険者から健康状態の告知を受け、その内容等を踏まえて、承諾するか否かを判断している。
- (2) 担当者は、増額手続にあたって、健康状態の告知が必要であることを説明しており、被保険者の健康状態などによって、増額を承諾しないことがある旨、ご契約のしおりや基本年金額増額請求書（以下「増額請求書」）に記載があり、当社からの説明はなされていたものと言える。
- (3) 申立人が、当社のサポートセンターに架電した際、増額手続をすることができると回答したやり取りは確認できない。また、仮にそのような発言があったとしても、制度上の一般論を回答したものであり、オペレータは誤った回答はしていない。

<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他、増額手続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、基本年金額の増額は認められないものの、以下等の理由により、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 増額請求書には、表面に請求者の署名欄や請求内容が、裏面に「了解事項」がそれぞれ記載されており、裏面の「了解事項」には、「被保険者の健康状態などによっては、取扱いができない場合もあります」との記載があり、増額請求書は、通常、請求者が表面の請求内容、裏面の「了解事項」をそれぞれ確認し、了解の上で、署名をすることが想定されているものと考えられる。
- (2) しかし、担当者は、増額請求書への署名を求める際、申立人に対し表面を見せて請求内容

の説明はしたが、裏面を見せることはしておらず、また、裏面を確認することを促してもいないと陳述している。

(3)本来、担当者は、申立人が署名をする際に、増額請求書の裏面の確認を促すべきであった。