

[事案 2019-43] 保険料自動振替貸付利息免除請求

・令和元年 8 月 30 日 裁定終了

<事案の概要>

保険料自動振替貸付が適用されていることを認識していなかったことを理由に、貸付利息の免除を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 11 年 2 月に契約した養老保険について、平成 22 年 2 月に保険料未納により一度だけ自動振替貸付が適用されたが、以下の理由により、その利息を免除してほしい。

- (1) 保険会社は、保険料自動振替貸付適用時と利息発生時に保険料自動振替貸付に関するお知らせを送付したとのことだが、記憶にない。
- (2) 年 1 回保険会社から送付される利息繰入のお知らせは受領しているが、保険料自動振替貸付が適用されているとの認識がなかったことから、積立保険の利息に関するお知らせだと誤認していた。また、「お知らせ」というタイトルから、返金しなければいけないお金があるという重要な通知であることがわからなかった。
- (3) 保険料自動振替貸付適用後、新たな保険に加入するために行った面談の際も含め、平成 31 年 3 月に連絡を受けるまで、募集人からは保険料自動振替貸付が適用されていることについて一度も知らされなかった。
- (4) 年 1 回、保険料引き落とし前に送付されてくる保険料振替のお知らせおよび毎年末に生命保険料控除証明書とともに送付されてくる契約内容のお知らせには、自動振替貸付となっている保険料がある旨の記載がなかった。
- (5) 募集人は保険料自動振替貸付が適用されていることを社内システム上確認することが可能であったにもかかわらず、ライフプランナーとして契約者に寄り添った対応がなかった。

<保険会社の主張>

募集人から申立人へ保険料自動振替貸付が適用になっていることのご案内がなされていなかったことは認めるが、当社は貸付適用前に 2 度保険料振替のお知らせを、貸付適用時と利息発生時に貸付に関するお知らせを、年単位の契約応当日を迎え利息の元本繰入が行われる際に利息繰入のお知らせを郵送していることから、申立人に対して必要な通知の義務は果たしており、募集人にそれを超えて口頭で案内する義務はないため、申立人の請求に応じることはできない。

<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、保険料自動振替貸付適用以降の状況等を把握するため、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、保険料自動振替貸付適用にかかる保険会社の通知が不十分だ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。