

## [事案 2019-73] 遡及減額請求

・令和2年2月5日 和解成立

### <事案の概要>

担当者の誤説明を理由に、契約者貸付および自動振替貸付の利息と保険料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6年8月に契約した終身保険について、以下等の理由により、平成28年10月に減額手続きによる契約者貸付の精算ができず、2年間余計な利息と保険料を支払ったため、損害を賠償してほしい。

- (1)平成28年10月頃、担当者に、保険料払込期間満了時に減額をして契約者貸付金等を精算した場合の保険金額を質問したが、回答がなかった。
- (2)平成29年7月頃、後任の担当者に、(1)と同様の質問をしたところ、回答と称してメモを交付されたが、これには保険料払込期間満了時に自分が死亡した場合に、契約者貸付金等を控除した後に支払われる保険金額が記載されていた。

### <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)平成26年に保障見直しまたは終身保険金額の減額による契約者貸付金等の精算を提案、平成28年9月には保障見直しによる契約者貸付金等の精算を提案したが、申立人は、いずれも応じていない。
- (2)平成28年10月頃と平成29年7月頃に、申立人の質問の趣旨に沿った回答をしたうえで、終身保険金額の減額による契約者貸付金等の精算を提案していたとしても、申立人は提案に応じなかったと考えられるので、申立人に損害が生じたとはいえない。

### <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、質問時の状況等を把握するため、申立人および担当者と減額提案に関与した後任の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、担当者らの対応および回答によって、申立人に損害が発生したとは認められないが、担当者らが申立人の質問の趣旨を的確に把握しようと努めていたかには疑問が残るため、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。