

## [事案 2023-160] 自動振替貸付取消請求

・令和6年3月6日 和解成立

### <事案の概要>

担当者の誤説明を理由に、自動振替貸付の取消しを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成26年4月に契約した米国ドル建養老保険について、令和2年8月から自動振替貸付が適用され、令和4年11月に解約したが、以下の理由により、自動振替貸付を取り消して自動振替貸付された金額を返還してほしい。

- (1) 令和2年5月頃、保険会社の担当者に本契約の減額ができるか確認したところ、「減額はできない。減額するとしたら新たに契約に入り直す必要がある」「10年待たずして今解約もしくは払済保険にするのもったいないので、解約返戻金を使って自動振替貸付にて保険料を支払い、契約を継続する方法もある」との説明を受けた。減額するという方法もあったにもかかわらず、担当者の誤った説明により、自動振替貸付を利用せざるを得なくなった。
- (2) 担当者の説明が不十分であったため、自動振替貸付の仕組みが理解できておらず、自分は、2年近くもの間、何のメリットもない自動振替貸付により本契約の延命措置を続けていた。

### <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) 担当者が自動振替貸付の説明をしたのは事実であるが、減額に関する誤った説明はしておらず、保険料の支払いが困難な場合は、払済保険への変更や保障額の減額、保険料払方回数の変更など、複数の選択枝があることを複数回説明している。
- (2) 申立人がカスタマーセンターに電話し、自動振替貸付制度の説明を受けた上で保険料の請求を停止して自動振替貸付が適用されることになったため、申立人はオペレーターから自動振替貸付制度に関する説明を受けている。

### <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、交渉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、自動振替貸付の取消しは認められないが、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) 保険会社が申立人に送付した文書によれば、担当者が減額や減額試算の説明を行ったと記載されているが、申立人と担当者間のLINEの記録では、その当時に減額に関するやり取りが行われていることが認められない。
- (2) 申立人は事情聴取において、当時、減額に関する話を担当者としたことはないと陳述し、担当者も、減額試算を説明したことは覚えていないかもしれないなどと陳述していることからすると、上記(1)の文書の減額に関する記述は誤っているものと考えられ、このような不正確な報告も不満の原因のひとつになっていることを否定することはできない。