

[事案 2023-269] 契約者貸付無効等請求

・令和 6 年 10 月 9 日 和解成立

<事案の概要>

担当者の誤説明を理由に、契約者貸付の無効等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 3 年 7 月に契約した終身保険について、令和 4 年 8 月に契約者貸付の申込みをしたが、以下の理由により、契約者貸付を無効として、貸付にかかる利息の返還と、保険会社との面談のために東京まで出向いた交通費を支払ってほしい。

- (1) 本契約を一部解約して 120 万円を受け取ろうと考えその旨を伝えたが、担当者から、「解約ではなく借入れにした方がお金が早く出るし、解約より借入れの方が良い」、「100 万円を超えると税金の問題が生じる」などと言われたため、一部解約ではなく、契約者貸付を利用して 99 万円を借り入れることとした。
- (2) 一般論として、貸付を受ければ利息が付くと考えていたが、担当者が「借入れをしても 1 年以内に返済をすれば利息は付かない」と言い、自分の理解と異なる説明をするので、自分は「じゃあ、利息がかからないようにしてくださいね」と念を押したが、令和 5 年 7 月頃、保険会社から、本貸付の利息を支払うよう通知があった。
- (3) コールセンターに苦情を述べたところ、担当者とその上司の 3 人で面談をすることとなり、東京にある保険会社の相談室に出向いたが、問題は解決しなかった。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 担当者は、申立人から借入れをしたい旨の相談を受けたため、契約内容等を確認し、後日、貸付可能金額、貸付金には利息が付くこと、利息は当社所定の利率により複利で計算されること等を電話で説明した。
- (2) 担当者が、申立人に対し、1 年以内に貸付金を返済すれば利息は付かない旨の説明をした事実はない。
- (3) 担当者は、申立人から契約者貸付を受ける旨の意向を確認し、申立人に対して契約者貸付手続の案内書面、契約者貸付申込書および契約者貸付請求書を郵送し、申立人は、契約者貸付申込書および契約者貸付請求書を提出した。
- (4) 契約者貸付手続の案内書面や申込書には、契約者貸付金には利息がつくこと、1 年未満の期間に対する利息は日割で計算されること、計画的な返済を勧めること等が記載されている。
- (5) 当社と申立人との見解の相違がある場合には、解決のために三者面談という方法も取り得る、実施方法は、対面のほかオンラインで行うことも可能であると説明したところ、申立人は、対面での実施を希望したので東京で三者面談を実施した。

<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、契約者貸付時の状況等を把握するため、申立人および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) 担当者の事情聴取によれば、担当者は、本貸付の際、契約者貸付の額が 100 万円を超えるとマイナンバーの提示が必要になる、と案内をしたとのことだが、後で確認したところ、この案内は間違っており、実際には、契約者貸付の額が 100 万円を超える場合であっても、マイナンバーの提示は必要なかった。
- (2) 申立人の苦情申立に対して、保険会社が申立人へ送付した回答書の内容を確認すると、申立人の氏名を記載すべきところを、3 か所に亘り別の氏名で呼称する記載があり、申立人以外に対する書面と、一部内容が混同されていることが認められた。脈絡もなく、本件に無関係な第三者の氏名が記載されていることから、内容の理解が困難となっており、保険会社の対応として不適当なものであった。