

[事案 2024-11] 保険料自動振替貸付利息免除請求

・令和 7 年 1 月 1 日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2024-12] の申立人の兄弟である。

<事案の概要>

担当者の対応が不十分であったこと等を理由に、保険料自動振替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 8 年 1 月に契約した個人年金保険（契約①）および平成 23 年 1 月に契約した終身保険（契約②）について、平成 29 年 1 月の保険料が支払われなかったことから、保険料自動振替貸付が適用された。その後、平成 30 年 3 月に契約①が失効したため、同年 4 月に復活手続きを行ったが、以下等の理由により、契約①②の貸付利息を免除してほしい。

- (1)平成 30 年 4 月頃、契約一覧表を元に現在加入している保険の説明を受けた際、担当者に対して、全ての立替金等を清算したいと伝えた。
- (2)契約①の復活手続き時に、保険会社から受け取った振込用紙により指示された金額を支払ったが、支払った金額は、契約②および申立外契約の立替金を清算するためのものであった。

<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)自動振替貸付に対して利息が付くことは、契約内容となっている。
- (2)担当者が、利息減免について約束したことはない。

<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、申立人が自動振替貸付の清算を依頼した際の担当者の説明内容等を確認するため、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)担当者は、申立人から全ての契約の自動振替貸付を清算したいとの意向を聞いていたことを考えると、契約①の復活が完了し、まだ自動振替貸付が清算されていない状況の中、電話が繋がらなかったことで諦めるのではなく、年 1 回の契約内容通知文書を投函することに加えて、手紙等によりフォローすべきだった。
- (2)担当者は、結果として、契約①の自動振替貸付の未清算を数年にわたって放置した。