

[事案 2024-224] 遡及減額等請求

・令和7年8月21日 和解成立

<事案の概要>

担当者の対応漏れ等を理由に、遡って減額することを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成29年6月に契約した個人年金保険について、以下の理由により、平成30年4月に遡って本契約を減額したうえで継続してほしい。また、過払いとなっている保険料を返還してほしい。

- (1)平成30年4月、担当者に対し、本契約の保険料を1万円に減額したい旨を伝えた。
- (2)令和元年5月に転居した後、令和5年7月まで担当者から何の連絡もなかった。
- (3)自分に意思確認をすることなく、保険会社により本契約の解約手続がなされた。

<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、申立人から平成30年4月に本契約を減額したいという申し出を受けたという事実はない。
- (2)令和元年5月に申立人が転居した際に、担当者が担当者変更手続を怠ったため、担当者から申立人に対して連絡がなされなかったことについては、令和4年11月および令和5年7月に申立人に謝罪をしている。
- (3)申立人配偶者から、本契約を令和5年7月に遡及して解約したいという要望があったため、同年7月分以降の保険料を保留扱いとしている。

<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、本件の経緯等を確認するため、申立人および申立人配偶者、ならびに担当者の上司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)申立人は、令和元年5月にインターネットを通じて住所変更手続をしたが、担当者は住所変更の手続をすることで自動的に担当営業所および担当者の変更手続がなされるものと誤解していたため、担当営業所および担当者を変更する手続を行わず、令和元年5月以降、ハガキの通知のみで申立人に対して連絡がなされることはなかった。
- (2)令和4年11月、申立人が保険会社に3年以上連絡がない旨を伝えたところ、担当者は長期にわたり連絡がなされなかったことについて謝罪し、今後は転居先の営業所の担当者から連絡をする旨を伝えているが、この際も担当営業所および担当者の変更手続を行わなかったため、令和5年7月まで、担当者から申立人に対して連絡がなされることはなかった。
- (3)以上の保険会社の対応は、不適切なものであると言わざるを得ず、平成30年4月に申立人が主張するような減額の申し出があったとまでは認定できないものの、もし保険会社から申立人に対する定期的な連絡がなされていれば、申立人の減額意向が確認でき、減額手続

がなされていた可能性があったことは否定できない。