

[事案 2024-302] 契約者貸付取消等請求

・令和 8 年 5 月 29 日 裁定終了

<事案の概要>

担当者の説明不足等を理由に、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 5 年 4 月に契約した年金保険について、自動振替貸付制度および契約者貸付制度を利用し、令和 6 年 8 月時点で自動振替貸付の元利金は合計 101 万 8854 円、契約者貸付金の元利金の残高は合計 136 万 8427 円となったが、以下の理由により、利息の一部相当額である合計約 150 万円の支払いを免除してほしい。

- (1) 契約時に保険料の立替え制度について一切の説明を受けていない。転職に伴い給与口座を変更したことによって保険料の未払が発生し、保険会社が保険料を立て替えたと思われるが、自分は保険料を立て替えてもらっている認識がなく、担当者から案内や通知がなかった。
- (2) 申立人は地方から転居後、2 人以上の担当者に接し、うち 1 人は平成 20 年頃に電話連絡をし、3 回以上面談したが、借入について説明を受けたことはなかった。
- (3) 保険会社は担当者が説明しなくても、毎年立替金残高のお知らせを送っていると主張しているが、保険会社の記録上、お知らせを長期にわたり送っていないかった。
- (4) 令和 6 年 8 月、担当者との 3 回目の電話で、初めて契約者貸付の残高があることが判明した。申立人が平成 14 年 5 月に 40 万円の借り入れをしたのは事実だが、平成 17 年に全額の返済をしたと思っており、残高が残っていることを当該電話で初めて認識した。平成 17 年当時、自分は担当者に契約者貸付の全額返済を申し出たが、保険会社のコールセンターは案内を拒み、引き継いだ担当者も返済の手続の案内を怠った。
- (5) 立替保険料と同様に、転居して以来 2 人以上の担当者が付いて面談をしたが、契約者貸付についての話がなかった。
- (6) 保険会社が送付したという「契約者貸付残高のお知らせ」を受け取っていないし、保険会社が長期にわたり郵送していない事実がある。

<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) 申込手続き時に「ご契約のしおり」を申立人に交付しており、同書には自動振替貸付について詳しい説明がある。
- (2) 保険会社から申立人に対する平成 13 年から平成 19 年までの未収通知・振貸通知は機械的に発送されている。以後も、これらの通知は、平成 25 年の返送履歴を除いては、不着により返送された履歴はないことから、申立人に到達している。
- (3) 平成 21 年以降は、上記各通知に加え、保険会社は申立人に対し振貸残高通知を年 1 回の頻度で機械的に発送した。
- (4) 契約者貸付については、保険会社は申立人に対し、完済されるまで年 1 回「契約貸付お支明細書」を発送し、残高を通知するとともに、返済の勧奨を兼ねて返済方法を案内している。
- (5) 保険会社は、平成 17 年のコールセンターと申立人との受電記録を保存期間の経過により

削除したため内容を確認できないが、仮に申立人が主張するような返済の申し出があったとしても、結局のところ返済はされていない。

(6) 本契約について、保険会社が申立人に発送したが通知物不着により返送された履歴があるのは平成 25 年 1 月頃の 1 回のみである。保険会社は同年 5 月に役場照会を行い、保険会社において通知物の送付先住所の変更を行って、返送された通知物は判明した住所に再送した。

(7) 自動振替貸付や契約者貸付による債務の発生や残高については、書面で契約者に通知する運用となっており、口頭よりも確実な方法で説明や通知が行われている以上、担当者や募集人が面談した際に口頭で説明することは通常行っていない。

＜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、申立人の契約者貸付制度および自動振替貸付制度の利用の経緯等を把握するため、申立人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ず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。