

[事案 23-135] 振替貸付利息免除請求

・平成 24 年 6 月 26 日 和解成立

<事案の概要>

保険会社のフォローが不十分であったとして、自動振替貸付の残元利金の支払免除を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 15 年 4 月分保険料の口座振替ができなかったことから、4 月分から 8 月分までの保険料約 7.9 万円（普通保険料率による 5 カ月分の保険料合計額）につき、自動振替貸付がなされた。その後、自分は、平成 15 年 7 月、8 月、9 月、平成 23 年 12 月に合計約 7.8 万円（口座振替料率による 5 か月分の保険料合計額）を返済した。平成 24 年 1 月時点の立替金残高（元利金）は約 1.4 万円だというが、保険会社は、訪問での説明をせず、平成 15 年 5 月から平成 19 年 9 月までの間一切の通知も無いなど、契約者フォローが不十分であったので、口座振替料率による 5 か月分の保険料合計額を超える同金額の返済を免除してほしい。

<保険会社の主張>

以下のとおり、申立人の主張には理由がなく、請求に応じることはできない。

- (1) 自動振替貸付の実行後に申立人において一部返済を行っているものの、元利金全額を返済するには至っていない。仮に申立人において完済したものと誤解していたとしても、自動振替貸付は約款の定めにしたがって実行されているところであり、約款に利息の定めがある以上、申立人の誤解は利息の支払義務に影響を及ぼすものではない。
- (2) 当社は一部返済を受領後すぐに立替金残高の案内文書を送付しており、毎年 1 回、立替金残高の記載もある「ご契約内容のお知らせ」を送付するなどしているので、契約者フォローに欠けるところはない。

<裁定の概要>

裁定審査会は、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面に基づき審理した結果、下記のとおりではあるが、双方が譲歩することで、本件を早期に解決するのが望ましいと考え、和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条第 1 項を適用して、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、同意を得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

(1) 自動振替貸付について

保険契約は、いわゆる附合契約で、約款の記載に従って契約内容が定められる。本契約の約款は、保険料未払いによる契約の失効を防ぐために、自動振替貸付制度について規定している。申立人において、上記約款規定を認識していなかったとしても、保険会社による自動振替貸付制度の適用は妨げられない。そのうえ、保険会社は、保険料未収通知により、自動振替貸付の取り扱いについても通知している。

自動振替貸付を行う際の契約者フォローについて、担当者から直接の説明がなかったとしても、返済免除を相当とする不十分な点があったとすることはできない。

(2) 口座振替の開始について

申立人は、平成15年4月分保険料の口座振替ができなかった後、同年5月に、それまでとは別の振替口座を指定して、6月分の保険料からの口座振替依頼の手続を行ったのに、口座振替が開始されず、4月分から8月分までの保険料について自動振替貸付が行われ、新たに指定した口座からの振替は9月分からとなり、この点について保険会社のフォローが不十分であったことを問題にする。

しかし、保険会社は、平成15年4月分保険料の振替がなされなかったことから、5月初めに未収通知を申立人に送付しており、そこには、4月分と5月分はそれまでの指定口座で口座振替されるか、保険会社方に払込む必要があることが記載されており、6月2日まで（払込猶予期間中）に保険料の払込みがない場合は、立替え（自動振替貸付）の取扱いとなることが記載されている。

口座振替の開始についての契約者フォローについて、担当者から直接の説明がなかったとしても、返済免除を相当とするような不十分な点があったとすることはできない。