

## [事案 23-194] 年金増額手続遡及請求

・平成 24 年 8 月 13 日 和解成立

### <事案の概要>

個人年金保険の主契約の増額に関し、最初に増額を申し出た 11 年前に遡って増額手続を行ったものとして保険料を計算するよう求めて申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成 12 年 12 月、住宅ローンの完済に伴い、月々の家計に余裕ができたため、平成 6 年 3 月に加入していた個人年金保険について、年金の増額をコールセンターに申し出たところ、「増額は取り扱っていない」と言われあきらめた。しかし、今年になり、それが誤りであることが分かった。保険会社は、当時、「年金は増額できない」との誤った対応をしていたものであり、会社ぐるみで行っている「条件成就の妨害」である。よって、主契約年金増額を、平成 12 年 12 月に遡って手続したものとして、保険料の計算・精算をしてほしい。

### <保険会社の主張>

申立人が年金の増額を申し出たとする、平成 12 年当時のコールセンターの応接記録の保管期間が経過し、事実確認が困難であるため、申立人の請求に応じることはできない。しかし、平成 12 年 12 月に申出をされたことにつき、申立人から主張の補強がなされるのであれば、何らかの対応ができないものか検討したい。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人および保険会社から提出された申立書、答弁書等の書面にもとづき審理を行ったところ、保険会社から、上記のとおり「主張の補強がなされるのであれば、対応を検討する」旨の意向があったため、申立人に対し、主張の補強を求めた。その後、申立人より提出された資料をきっかけとして、保険会社より和解案の提示があり、審査会においても同和解案は相当なものであると考え申立人に伝えた結果、同意が得られたので、和解契約書の調印をもって解決した。