

## **[事案 27-217] 説明等請求**

・平成 27 年 12 月 10 日 不受理決定

### **<事案の概要>**

平成 13 年 2 月に契約し、平成 23 年 2 月に減額更新が行われた終身保険について、保険会社に対し、責任者が契約者に対面の上、事実にもとづいた明確な説明をすること（請求①）、および契約者に対して顧客として通常の対応をすること（請求②）を求めて申立てのあったもの。

### **<不受理の理由>**

裁定審査会では、申立内容の適格性について審査を行った結果、以下のとおり、業務規程第 24 条 1 項 9 号にもとづき、申立てを不受理とした。

- (1) 請求①について、保険会社は一応の説明を行っているが、そのうえで申立人は、保険会社の対応が不十分であると主張して、再度の説明を求めている。しかしながら、当審査会には、保険会社に対し、具体的な説明内容を定めて、その説明を実行するように求める手続もなく、対面での説明を実行するように求める手続もない。
- (2) 請求②について、当審査会は、どのような対応が通常の顧客としての対応であるかを判断することはできず、また、具体的にそれがなされているかも判断することはできない。
- (3) したがって、請求①も請求②も、その性質上裁定を行うに適當でないと認められる。