

## **[事案 28-24] 契約者貸付利息免除請求**

・平成 28 年 7 月 29 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

契約者貸付の申込時、利息がつくことの説明等がなかったことを理由に、契約者貸付金の利息の支払免除を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

昭和 56 年 5 月に契約した終身保険から、平成 20 年 9 月、契約者貸付を受けたが、以下の理由により、契約者貸付金の利息を免除してほしい。

- (1) 契約者貸付の申込みをした際、コールセンターの担当者は、貸付金について複利の利子が付くという説明をしなかったため、利子のないお金を借りたと誤解した。
- (2) 保険会社からは、契約者貸付についてシミュレーションした残高表などの送付もなく、毎年送付されてくる契約内容の通知では借りているのか、いないのかがわからない。

### **<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) 契約者貸付という用語自体から、無償で金銭の授受を受けることができる制度ではなく、利息という対価を支払い、貸付を受ける制度であることが分かる。
- (2) 申立人に対し、契約者貸付申込時、契約者貸付完了時、利息繰入時などに、契約者貸付制度、利息についての説明を行っている。

### **<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、契約者貸付時の状況を把握するため、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、申立人は利息等について説明がなされた書類の送付を受け、申込書に署名捺印しており、コールセンターにおいて誤った説明がなされたという事実も認められないことから、申立人が誤解していたとは認められないこと、契約者貸付時および貸付後の保険会社側の説明義務違反も認めることができないこと、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業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。