

## **[事案 29-325] 契約者貸付利息免除請求**

・平成 30 年 6 月 14 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

契約者貸付の利息について、保険会社の注意喚起が不足していたことなどを理由に、一部返済免除を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

昭和 62 年 4 月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約者貸付の利息の一部を免除してほしい。

- (1)平成 13 年頃、保険会社より送られてきた払込取扱票について、担当者に内容の確認をしたところ、貸付金は放っておいて問題ないと説明されたが、放っておくと複利で貸付金残高が増えていくことについて適切な説明がなかった。
- (2)保険会社は、年 2 回、契約者貸付金についてのお知らせを契約者に送付していると主張するが、内容はわかりにくく、利息が積み上がっていくことは理解できない。また、通知だけでは不十分であり、担当者が、定期的に契約者と面談し、契約者貸付金の状況を口頭で説明すべきであったが、契約者貸付を受けてから 1 回しか面談していない。
- (3)高齢者の場合、契約者貸付の事実を含め契約状況を忘失している懸念があるので、書面によるお知らせだけでは足りず、担当者が面談し、契約者貸付金の状況を口頭で説明すべきである。

### **<保険会社の主張>**

契約者貸付金については年 2 回お知らせを契約者に送付しており、注意喚起は不足していないことから、申立人の請求に応じることはできない。

### **<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、契約者貸付時の状況、貸付金の返済がなされなかった経緯等を把握するため、申立人および申立人の子に対して事情聴取を行った。なお、平成 13 年頃に申立人からの照会に対して回答した担当者は、保険会社において特定することができなかつたため、事情聴取を実施できなかった。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、契約者貸付に関する保険会社の説明不十分や高齢者に対する不適切な対応は認められず、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。