

[事案 30-132] 契約者貸付利息免除等請求

・平成 31 年 4 月 16 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、契約者貸付の利息免除等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 8 年 12 月に契約した養老保険および平成 10 年 10 月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約者貸付の利息を免除し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 契約者貸付に際し、募集人から利息がかかるとの説明を受けておらず、また、契約者貸付金の払込取扱票の用紙について募集人に確認した際にも、募集人からは「自分のお金だから返さなくても良い」と言われ、利息がかかることや貸付金の返済方法についての説明がなかった。
- (2) 苦情申出後の保険会社との三者面談の席で、募集人は包丁を取り出し、自殺すると脅してきたため、精神的な苦痛を受けた。

<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) 契約者貸付申込書に利息が付されることは記載されており、また、「貸付」という言葉からも利息が付されることは容易に理解できる。
- (2) 募集人が包丁を取り出したことにより申立人を驚かせたことは事実であるが、慰謝料請求に値するような精神的損害は生じていない。

<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、契約者貸付時の説明状況等を把握するため、説明を受けた申立人配偶者、三者面談に同席した申立人子および募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人は、体調不良により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、募集人による契約者貸付に関する説明義務違反および三者面談での募集人の対応に慰謝料を認めるだけの違法性は認められないが、以下のとおり、募集人には契約者貸付に関する説明不十分が認められ、また、三者面談での募集人の言動は著しく不適切であったことから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 事情聴取において募集人は、「保険から引き出すという方法がある」と説明したが、貸付とは説明しておらず、利息を含む申込書に記載された貸付条項の説明もしなかった旨述べたことからすると、契約者貸付について、口頭により十分な説明がなされたとは認められない。