

## [事案 2020-312] 慰謝料請求

・令和4年1月27日 裁定不調

### <事案の概要>

契約時に、募集人に不適切な対応があったこと等を理由に、慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成30年9月に組立型保険を契約したが、以下等の理由により、募集人から受けた精神的苦痛に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1)募集人が、告知日および告知書の訂正署名等を無断で記入した。
- (2)募集人が、実際の記入日と異なる日付を告知書に記入するように伝えたことは、不告知教唆である。
- (3)保険会社へ苦情を申し出た後、放置され精神的苦痛を受けた。

### <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)申立人は、自ら告知日および告知書の訂正署名等を記入している。
- (2)申込手続き時に、申立人から、保険料支払開始時期を遅らせたいとの申し出を受けたため、告知書の日付欄を空欄の状態で見送り、後日、実際の告知日と異なる日付を記入するよう伝えただけであって、募集人の対応は不告知教唆には該当しない。
- (3)コールセンターに問い合わせがあった際には、申立人が納得するまで電話対応を行っている。

### <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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集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、保険会社の対応が慰謝料を支払うまでの精神的苦痛を与えたとは認められないものの、以下等の理由により、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、申立人から受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1)募集人が申立人に対し、告知書の日付欄に実際の告知日と異なる日付を記載するように話し、もしくは代筆したことは事実であり、それが申立人の希望に沿う取扱いを意図したもので、申立人に具体的な損害が生じていないとしても、そのような手続は適切ではなく、本件紛争の一因となったことは否定できない。