

[事案 2022-214] 損害賠償請求

・令和5年3月26日 和解成立

<事案の概要>

オペレーターによる解約返戻金額についての誤説明を理由に、実際の解約返戻金額との差額の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成29年11月に契約した積立利率変動型一時払終身保険（豪ドル建）について、以下の理由により、募集人が誤説明した内容のとおり計算した解約返戻金額と、実際の解約返戻金額との差額を損害賠償してほしい。

- (1) カスタマーセンターへ問い合わせた際、為替による上下はあるが、「豪ドルベースではこの数字を下回ることはない」「解約を遅らせれば1日ごとに返戻金は増えていく」という説明を受けたが、実際は市場価格調整により、必ずしも解約返戻金が増加するものではなかった。
- (2) オペレーターの説明に対して、自分の認識に誤りがないか何度も確認し、「なるべく解約を遅らせて、毎日為替レートを調べて有利な日を選ぶ」と電話で伝えたにもかかわらず、誤説明を訂正することはなかった。

<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) オペレーターの誤説明は認めるが、そのことによって、約款に定められた契約内容が変更されるものではない。
- (2) 解約返戻金の減少は市場価格調整の影響によるものであり、誤説明によって直接生じたものではない。

<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、解約時の状況および和解を相当とする事情等を把握するため、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、以下の理由により、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 保険会社は、契約者からの質問に対しては、正確に説明する義務を負うものであり、保険会社はこの説明に誤りがあったことを認めている。これは、顧客に対する不適切な対応と言わざるを得ない。
- (2) 本件においては、かかる不適切な対応がなければ、申立人は誤った期待を抱かなかったことは事実であり、本件紛争も惹起しなかったものといえる。