

[事案 2022-239] 損害賠償請求

・令和5年6月23日 裁定終了

<事案の概要>

オペレーターの誤案内を理由に、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20年12月に契約した米国ドル建終身保険について、以下の理由により、オペレーターによる誤案内の内容どおりの為替レートを適用した場合の解約返戻金と、実際に受領した解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1)解約時の為替レートの円換算基準日を問い合わせた際、オペレーターの回答に誤案内があったため、本来の適用日より1日ずれてしまい、その間に円安が進み解約返戻金受領額が減少した。
- (2)保険会社は、社内マニュアルの記載にも不備があったことを認めている。

<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)解約時の為替レートの円換算基準日について、当社は申立人に対して解約手続前に正しい案内を行っており、解約手続後、解約返戻金を正当に支払っている。
- (2)解約請求書を投函後、申立人から再度、コールセンターに為替レートに関する照会があり、その際オペレーターが誤案内をしているが、当社の処理遅延等によって申立人が実質的な損害を被ったという事実はない。
- (3)オペレーターは、マニュアルを確認した際、「会社到着日」の記載を「本社到着日」と誤って理解したため誤案内したが、社内マニュアルの記載に不備はない。

<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、解約前後の状況等を把握するため、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、オペレーターの誤案内による損害賠償は認められず、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。