

[事案 30-114] 損害賠償請求

・平成 30 年 12 月 25 日 裁定終了

<事案の概要>

払済保険への変更手続きに関するコールセンターの説明が不十分であったことを理由として、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 24 年 12 月に代理店を通じて契約した終身保険および積立利率変動型終身保険について、以下の理由により、コールセンターへ変額保険への変更申出をした時点以降の保険料を損害賠償してほしい。

- (1) オペレーターから、払済保険への変更には書類の提出が必要であると案内されなかったことで、電話をもって払済保険への変更手続きが完了したと誤解した。
- (2) オペレーターから、「今後も保険料のお支払いがなく」と言われたので、問い合わせ時以降は保険料が発生しないと誤解した。
- (3) オペレーターから変更手続き書類の提出期限の説明は無く、送られてきた封筒にも提出期限が記載されていなかったため、これを開封し、書類の提出が必要であると認識できたのは期限後であった。

<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) 約款で、払済保険へ変更するためには会社所定の請求書の提出が必要と定められている。
- (2) コールセンターの通話記録から、オペレーターは、払済保険に変更するためには請求書の提出が必要となることを案内している。

<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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を辞退したため、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、コールセンターのオペレーターによる説明が不十分であったとは認められず、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。