

## [事案 30-184] 慰謝料請求

・令和元年 5 月 28 日 和解成立

### <事案の概要>

転換に際し、募集人の虚偽の発言等の不適切な行為により精神的苦痛を被ったとして、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 3 年 10 月に契約していた終身保険について転換を検討していたが、募集人の以下のような不適切な行為により、本申立てをせざるを得なくなり、極めて多大な労力を要し、甚大な精神的苦痛を被ったので、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 本契約から別契約に乗り換えるための申込手続きを行う予定であった面談当日になって、募集人はメールで一方向的に面談のキャンセルを申し出たが、キャンセルの理由は虚偽であった。面談のキャンセル後も、募集人からは連絡がなく、長期間放置された。
- (2) 上記キャンセルの約 3 年後、保険会社の相談窓口に出頭を行ったが、その後の社内調査において、募集人は度重なる虚偽の報告をした。

### <保険会社の主張>

以下のとおり募集人の対応に一社会人として問題のあったことについてはお詫びするが、このような対応が、本契約の解約や新たな保険契約の加入に関して直接の関係を有しないものである以上、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人が、面談直前に申立人との約束をキャンセルした上、その後、申立人に対して何ら連絡をしなかったことは、お客様への対応としては適切ではなかった。
- (2) 当初、募集人が事実とは異なることを申立人に伝え、または当社に事実と異なる報告をしていた点があったことについては認める。

### <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ほか、別契約の提案から本契約の解約に至るまでの状況を把握するため、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、募集人の言動は損害賠償請求権が発生する違法な行為であるとまでは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ること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) 募集人は、申立人に対し、保険契約を提案し、その後、申立人から送信された経歴や病歴等を記載した書面を受信しているにもかかわらず、面談の予定をキャンセルした後に何ら連絡もせず放置をしたことは、保険募集の点から不適切であった。
- (2) 募集人は、事実とは異なることを申立人に伝え、保険会社に事実と異なる報告をしていた。このような募集人の言動が要因となって、申立人の労力が増し、紛争が拡大してしまったことは否定できない。