

[事案 30-280] 損害賠償請求

・令和元年9月24日 和解成立

<事案の概要>

転換契約の無効や給付金再請求の手続きに際し、保険会社の不誠実な対応等により精神的苦痛を被ったとして、諸費用等に係る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7年7月に契約し平成26年7月に転換した終身保険の転換無効等の交渉および平成18年12月に契約したこども保険の給付金再請求に際し、以下等の保険会社の不誠実な対応等により、多くの費用と時間を要し、甚大な精神的苦痛を被ったので、諸手続きに要した費用等の損害を賠償し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人の職務怠慢と営業部長の誠意を欠く態度等により、不必要な時間と費用の浪費、精神的苦痛を生じた。
- (2) こども保険の給付金の再請求は、募集人の職務怠慢により生じたにもかかわらず、保険会社は募集人の書類紛失とその事実を認めず、時間を無駄に浪費した。

<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) 当社は、最終的には申立人の各申出に応じて終身保険を復元し、こども保険の給付金も支払っており、給付金再請求に関しては診断書代および遅延損害金相当額を支払うことを提案している。また、申立人から各申出を受けてから、職員のヒアリングを実施する等して事実関係を確認する等、慎重に検討を進めていた。他方、申立人に対しても、複数回面談を実施して事実関係や申出内容を確認するとともに、文書で回答する等、真摯に対応していた。
- (2) 転換無効については会社として担当職員の対応に問題があった旨認識してから約1か月程度で申出に応じることにしており、給付金再請求についても申立人から請求の意思を確認してから約1か月程度で請求に必要な書類を送付している等、いたずらに時間を費やした等の事情はない。

<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、交渉時における経緯等を把握するため、申立人および申立人配偶者ならびに募集人および営業部長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人および営業部長の対応が不法行為にあたり、また慰謝料を支払うまでの精神的苦痛を申立人に与えたものとは認められず、保険会社の対応により申立人において多大な時間的負担や精神的苦痛その他の損害が発生したとは認められない。しかし、事前の交渉において保険会社より和解が提案されていることも考慮し、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。