

[事案 2019-132] 損害賠償請求

・令和2年8月8日 裁定不調

<事案の概要>

契約の乗換にあたり、募集人から不適切な説明を受けたこと等を理由に、慰謝料の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成31年2月に組立保険を申し込んだが、契約が成立していない状況で、他社の既契約（以下「他社契約」）が失効したが、以下の理由により、他社契約の損害金、無保険にされた保険金、面談時のモラルハラスメント等に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人に対し、他社契約の1月分の保険料が未払いとなっていること、3月までは本契約および他社契約の両方の保険料を支払う余裕がないことを伝えたところ、他社契約の保険料は支払わなくてもしばらくは保険の効力は継続し、本契約の保険料の支払いは4月からなので、本契約の保障がスタートしてから他社契約を解約しても大丈夫と言われた。
- (2) 他社契約の支払いを止めて、後で解約しても解約返戻金が返金されるから、保障が切れることなく、負担もほとんどなく、契約を変えられると言われた。
- (3) 保険会社へ苦情を申し出た後に行われた面談において、暴言を吐かれたり睨みつけられたりした。

<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) 募集人は、申立人から他社契約の1月分の保険料が未払いであることは聞いていたが、そのままの状態とし、本契約が成立した後に他社契約を解約してほしいと伝えた。他社契約の保険料の支払いを止めろとは言っていない。
- (2) 他社契約の状況については、申立人自身で確認してほしいと伝えている。
- (3) モラルハラスメントに相当するような事実はなく、申立人に損害は発生していない。

<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、契約時の状況等を把握するため、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、募集人の募集時の対応が不法行為とは認められず、また、面談において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ないものの、以下等の理由により、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、申立人から受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 生命保険の乗り換えには、既契約が消滅し、新契約が成立しないという無保険状態が発生するリスクがあるため、募集人には、無保険状態が発生しないように注意し、契約者に助言をすることが期待される。
- (2) 募集人は、募集時、申立人が他社契約の保険料を1か月分滞納していることを知っていたのであるから、申立人が無保険状態とならないよう注意を払うべきであったところ、他社契約のことは申立人自身が確認してほしいと助言していたことは窺えるものの、本契約が

有効に成立するまでは、他社契約の保険を継続させるよう、保険料を支払ってほしいと念押しすることが望ましかったと考えられる。

- (3) 事情聴取の結果、募集人は、自社においては保険料の払込猶予期間が2か月+ α であるため、他社契約の払込猶予期間が1か月であることを知らなかったと主張しているので、他社契約の払込猶予期間も2か月+ α であることを念頭に置いて発言をしていた可能性も否定できない。