

[事案 2019-37] 慰謝料請求

・令和元年 12 月 17 日 和解成立

<事案の概要>

差別発言等があったことを理由に、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 21 年 2 月に契約した組立型保険について、以下等の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 身体障害者手帳の交付を受けたので、募集人らに対して、他社を含めた保険の見直しの意志を示したところ、障がい者が加入できる保険は他社でも無いと言われたため、そのように思われ、財産的損害および精神的損害を受けた。
- (2) 更新手続きに当たって、募集人から保険料払込免除特約の適用を示唆され、障がい者情報を持ち出されたうえに、募集人は、同特約が不適用となった理由や不手際について隠ぺいしようとした。
- (3) 支社次長に電話をした際、保険料払込免除特約の改定時期は 2 年前であると説明されたが、実際には約 9 か月前のことであった。

<保険会社の主張>

申立人が指摘する事実については概ね認め、申立人に不快感・不信感を与えたことについては謝罪するが、申立人には損害は発生していないので、申立人の請求に応じることはできない。

<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、契約時や更新時の状況等を把握するため、申立人と申立人配偶者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、募集人の発言等により申立人に保険会社が何らかの賠償をすべき損害が発生したと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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人が不用意に、また不適切な表現を用いて、障がい者が加入できる保険は他社を含めて無いという内容の発言をしたことは、受け手の心情を慮れば、不適切であった。
- (2) 本契約の保険料払込免除特約は身体障害者手帳の被交付者に対して一律適用されるものではなかったところ、募集人が、保険料払込免除特約の適用関係についてあらかじめ確認をせず、申立人の障がいに関する情報を持ち出したことは、その重要性や秘匿性を考えれば、不適切であった。