

[事案 2019-58] 損害賠償請求

・令和元年10月4日 裁定終了

<事案の概要>

契約申込みにあたり、コールセンターに契約条件を確認したところ、オペレーターから誤った説明をされたことなどを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

希望した引受基準緩和型医療保険は60歳からしか契約できなかったにもかかわらず、60歳の誕生日を翌日に控えた契約申込みの当日、コールセンターのオペレーターから「本日中に窓口で手続きいただければ間違いなく59歳の料率で契約できます」と言われたため、代理店に赴いたところ、本契約は契約年齢が60歳からに条件変更されたと言われた。オペレーターの誤説明に対し、1日分の給与相当額、代理店への交通費、慰謝料などの損害賠償を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

オペレーターによる誤案内はないことから、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、申立てに至る経緯等を把握するため、申立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、申立人とコールセンターのオペレーターとの間の通話記録からは、オペレーターによる誤説明は認められず、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。