

[事案 2020-183] 損害賠償等請求

・令和3年6月24日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足等により、他社の保険契約を解約した結果、一時的に無保険状態となったことを不服として、損害賠償金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年12月に申込手続をしたが契約不成立となった組立型保険（契約①）および、令和元年10月に契約した組立型保険（契約②）について、以下のとおり、契約①については損害賠償金を支払い、契約②については契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約①の申込時、募集人から通院中でも加入できると言われたため、申込手続を行い、募集人の補助のもと、加入していた他社の保険契約を解約したが、契約①は引受不可となり一時的に無保険状態になった。
- (2) 上記(1)により、契約②を継続しがたい程度に保険会社との信頼関係が損なわれた。

<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) 契約①について、募集人は、申立人に対し、注意喚起情報や告知に関する重要事項で、告知内容によっては保険契約を引き受けられない場合があることを説明している。
- (2) 契約①について、募集人は、申立人の要望に応じて他の保険会社の電話番号を検索して伝えることはしたが、他社の保険契約を解約するよう急がせたり、強く誘導したことはない。
- (3) 契約②は、何ら問題なく成立した契約であり、既払込保険料を返還する法的根拠はない。

<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、募集時の説明内容と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、損害賠償金の支払い等は認められないものの、以下の理由により、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) 契約①の際に解約した他社の保険契約に関し、申立人から他社のコールセンターの記録が提出されているが、契約①の成立を待たずに募集人がコールセンターに架電して、解約手続について問い合わせていることが確認でき、この事実は、解約手続への不適切な関与に加え、乗り換えリスクの説明がなされていなかった証左ともいえる。