

## [事案 2020-223] 損害賠償等請求

・令和3年4月30日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人の説明不足および保険会社の不適切な対応を理由に、損害賠償等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成14年3月に契約した終身保険（契約①）および平成15年3月に契約した積立利率変動型終身保険（契約②）について、以下等の理由により、契約①については、養老保険として有効に継続していることを確認し、契約②については、保険金額と解約返戻金の差額の損害を賠償してほしい。また、保険会社の対応は本契約に違反しているため、違約金を支払ってほしい。

- (1) 契約①は養老保険と聞いており、終身保険との説明はなかった。養老保険の保険証券の発行を求める。
- (2) 契約②について、募集人から具体的な満期保険金額は説明されていないが、1.5%の確定利回りの貯蓄型の商品と説明されており、保険料の払い込みが終われば満期保険金が支払われると解釈するのが当然である。
- (3) 募集人を担当者から外したこと、後任の担当者との引継ぎができていなかったこと、担当者自らが対応せずに弁護士や警察を介入させたこと等の保険会社の対応は、本契約に違反する。

### <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 契約①の保険証券の再発行を求める趣旨であれば、再発行手続を案内できる。
- (2) 募集人は、契約②について設計書を用いて保障内容や保険料等を詳細に説明しており、満期保険金が支払われるとは説明していない。
- (3) 申立人からの本契約の内容や募集時の説明等についての問合せ・申出を繰り返し受けて、その都度対応してきており、問題はなかった。

### <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、募集人の説明不足および保険会社の不適切な対応は認められず、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。