

〔事案 2020-309〕 損害賠償請求

・令和4年3月1日 裁定不調

<事案の概要>

コールセンターの担当者の説明不足等を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成17年1月に契約した生存給付保険について、以下等の理由により、既払込保険料相当額を損害賠償してほしい。

- (1) コールセンターに電話し、積立金の残額および契約者貸付が可能かどうか問い合わせたところ、積立金額と、保険料1回分を控除した金額を限度に積立金を引き出し可能である旨の回答を受けた。
- (2) 後日、コールセンターに電話し、約款上の記載箇所を質問したところ、「約款で、積立金の引出しは一部解約であり、保険会社の定める金額の範囲内で契約者は一部解約をすることができる」と定められている。」旨の回答があっただけで、約款の条文の説明がなかった。

<保険会社の主張>

コールセンターの担当者は、申立人からの積立金の引き出しに関する問い合わせに対し、約款の記載内容の説明は行っていることから、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、積立金引出等について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、コールセンター担当者に説明不足等があったことを理由とした損害賠償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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) コールセンターのやりとりによると、申立人は、本契約の保険料の充当方法や積立金の引き出しについて十分に理解できていなかった状況がうかがえる。
- (2) 積立金の引き出しにあたり、「引き出し最高額」が「積立金額から1ヶ月分の特約保険料を引いた額」であることについて、約款の根拠条文を含めもう少し丁寧な説明があれば、本件紛争が回避できたのではないと思われる。