

[事案 2020-370] 慰謝料等請求

・令和4年2月19日 和解成立

<事案の概要>

募集人に不法行為があったこと等を理由に、慰謝料の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主な主張>

平成22年4月に契約した終身保険（契約①）について、令和2年2月に定期保険等（契約②）への転換申込をしたところ、保険会社による引受けがなされず転換不成立となった。しかし、以下等の理由により慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人およびその上司から転換の勧誘を受けた際、糖尿病およびパニック障害の持病がある旨を申し出たところ、自分には「既得権」があるので加入できると説明された。
- (2) 申込時、署名や入力をする都度確認した際にも、自分には「既得権」があるので大丈夫と回答され、申込後に引受審査があることの説明は受けなかった。
- (3) 自分の病歴等は、募集人らによる虚偽説明により詐取されたも同然である。

<保険会社の主な主張>

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) 募集人らが、「既得権」という用語を使用して勧誘したことは認め、糖尿病を前提に、転換の可能性について肯定的な回答をした事実も認めるが、必ず転換できると説明した事実はなく、申込後に引受審査があることを説明している。
- (2) 募集時に募集人らが、申立人からパニック障害の既往症を聞いた事実はない。

<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、転換時の状況等を把握するため、申立人、募集人および上司2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人らによる不法行為は認められず、慰謝料の支払い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) 「既得権」という言葉からは、「既に持っている権利」といった意味が想起されるが、本件では「特別条件付引受または不承諾となる転換申込について、一定要件を満たす場合に無条件で引き受ける制度」を意味する。
- (2) 普通名詞を、ある特定分野の意味で使用する場合は、使用する側が率先して、誤解を与えないように説明をすることが必要である。加えて、「既得権」という用語については、パンフレット・約款等に説明の記載は存在していない。そうすると、申込者は必要な場合に、公式の説明を参照する手段が与えられていないため、募集の際に同用語を使用する側は、質・量ともに十分な説明をすべきと考えられる。
- (3) 募集人は、特別条件を気にする申立人に対し、「既得権があって大丈夫」とメールしているが、この表現は断定とも解釈でき、募集段階において、募集人らが、申込者の誤解を未然に防ぐために明確な説明をした事実は認定できない。

(4)告知後に、募集人の上司が募集人に対し、申立人からパニック障害による入院歴・休職歴を聞き出すよう指示しているが、告知手続は一旦終了しており、引受審査部門からの正式な指示でないにもかかわらず、正式な告知手続以外の場で、告知に密接にかかわるような事実を既に完了した告知時点直後に申込者から聞き出すことは不自然であり、通常の活動とは思われない。