

[事案 2020-375] 損害賠償等請求

・令和3年11月22日 和解成立

<事案の概要>

払済保険への変更可否について、コールセンターのオペレータが誤説明をしたことを理由に、払込保険料相当額の損害賠償等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年6月に契約した米ドル建終身保険について、令和2年8月に払済保険への変更可否をコールセンターに問い合わせたところ、可能である旨回答されたが、実際に変更が可能になるのは令和3年4月以降であり、誤説明であった。払済保険への変更を前提に別の保険に加入したため、二重に保険料を支払わなければならない、保険料相当額の損害が生じたことから、令和2年8月から本裁定手続が終了するまでの払込保険料相当額を損害賠償し、その後、速やかに払済保険へ変更してほしい。

<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)約款には、「(払済保険への) 変更後の保険金額が会社の定める金額に満たないときは、払済保険への変更は取扱いません。」と規定されており、令和2年8月の時点では条件を満たさず、変更できなかった。
- (2)コールセンターのオペレータが、払済保険への変更が可能である旨の誤説明をしたことは事実であるが、それによって約款が変更されるものではない。
- (3)申立人の請求は、本件の誤説明によって生じた損害とはいえない。

<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、申立人の主張の内容および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、申立人の請求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)コールセンターのオペレータに誤説明があったことは、当事者間に争いがなく、誤説明から直ちに損害賠償請求権は発生しないものの、オペレータには正しい説明をすることが期待され、誤説明があってはならないことは言うまでもない。
- (2)申立人が、本契約を払済保険に変更できることを前提に別の保険に加入した結果、一定期間、二重に保険料を支払わなければならないことになったことや、紛争の早期解決の観点も踏まえると、和解により解決することが相当である。