

[事案 2021-18] 損害賠償請求

・令和3年12月23日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額相当額の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28年4月から令和元年9月にかけて、順に契約した認知症保険（契約①）、医療保険2件（契約②③）、認知症保険3件（契約④⑤⑥）について、以下等の理由により、既払込保険料と解約返戻金との差額を損害賠償してほしい。

- (1) 契約①～⑥に際して、募集人2名による意向把握および意向確認は実施されず、契約内容の説明も十分に受けなかった。
- (2) 契約①～⑤に際して、自分は当時70歳代後半であったが、いずれも説明は1日だけであり、内容を熟慮する機会是与えられず、高齢者募集ルールとして定められている複数回募集等は行われなかった。
- (3) 契約③～⑥に際して、説明時に自分の子が同席していたとされているが、実際には、申込手続後に子が来て名前を書いただけであった。
- (4) 契約①～⑥の合計保険料は月額約6万円であるが、その他既契約3件を含めた合計保険料は月額約9万円と、年金収入額を度外視した過量販売であった。

<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①～⑥に際して、募集人らは、意向把握および意向確認を適切に実施しており、設計書等を使用して契約内容について説明している。申立人は、保険期間や保障内容等を理解したうえで、申込書、意向確認書等に署名して申込手続を行っている。
- (2) 契約①～⑤に際して、募集人らは、申立人から検討・考慮を要する発言がなかったため、即日申込手続をした。高齢者募集ルールに複数回募集は定められていない。
- (3) 高齢者募集ルールとして、契約①では内勤職員による意向確認等を実施し、契約②では申込手続後に申立人に確認電話を行い、契約③～⑥では同居する申立人子が申込手続時に同席した。
- (4) 契約①～⑥に際して、申立人から保険料の支払いが困難となる等の申し出はなく、募集人らは、申立人から収入状況を聞いたこともない。

<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、契約時の状況等を把握するため、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、意向把握および意向確認が実施されなかったこと、契約内容の説明が不十分であったこと、熟慮機会を与えられなかったこと、過量販売であること等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、同意が得られたので、

手続を終了した。

- (1) 保険会社は、高齢者募集ルールにもとづき、契約①では本社職員によるオンライン会議による確認、契約②では申込後に内勤職員による電話確認がそれぞれ実施され、契約③～⑥では申立人子が同席していたが、同席者への説明時間は、契約④～⑥では5分程度と必ずしも十分とはいえず、契約③では保険会社は15分程度で一通り説明したと主張するものの、タブレット端末の記録では告知の署名時刻と同席者の署名時刻の差は10分未満であり、不十分であった可能性が考えられる。
- (2) 高齢者募集ルールは、形式的ではなく、実質的に履践することが求められるが、本件で仮に実質的に履践されていた場合、家族の指摘等を通じて合計保険料の観点から申込みが回避された可能性も考えられる。