

[事案 2021-234] 損害賠償請求

・令和4年10月19日 和解成立

※本事案の申立人は、契約者の子（相続人）である。

<事案の概要>

募集人が解約手続を怠ったこと等を理由に、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16年4月に父が契約した生存給付保険について、以下等の理由により、平成30年8月以降に支払った既払込保険料相当額を損害賠償してほしい。

- (1) 本契約を解約することを条件に、平成30年7月に外貨建年金保険（申立外契約）を契約したが、募集人は本契約の解約手続をしなかった。
- (2) 契約者である父は、保険内容について十分に理解しておらず、年金生活者で、本契約を継続する意思はなかった。
- (3) 募集人と父との話し合いで、本契約を継続することになったのであれば、自分に説明すべきである。

<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) 募集人は、申立外契約の申込みの際、申立人から本契約を解約したいという意向を聞いていたが、解約手続は申立外契約の成立後に行うこととされていた。
- (2) 募集人は、申立人父に本契約の解約の相談を行ったところ、申立人父は、本契約の保険料程度であれば十分払っていけるから解約せずに続けていくという意向を示した。
- (3) 当社は、申立人父に特約自動更新の案内を送付しており、申立人父は、この時点において本契約が継続し、特約更新を迎えることを認識していた。また、申立人父は、本契約の特約更新手続を行っており、特約更新および継続する意思があった。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、解約手続時の経緯等を確認するため、申立人、ならびに募集人および支社長に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が解約手続を怠ったと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) 募集人は、申立人父を訪問する前に、申立人に対し「本契約を解約した」と虚偽の説明をしたことを認めている。実際には本契約を解約していないにもかかわらず、解約したと説明すること自体が極めて不適切である。
- (2) 申立人父が本契約を解約しないこととしたのであれば、募集人は、後日、申立人に説明することが適当であり、説明が適切になされていれば、申立人から、申立人父に解約を促すことができたと考えられ、紛争を未然に防げたものと思われる。
- (3) 募集人が、申立人との間で、申立外契約を締結する前提条件として、本契約を解約することになっていたことを申立人父に説明した事実は認められない。募集人が説明を行って

た場合、申立人父は、本契約の特約の更新手続きをしなかったか、解約をした可能性がある。

(4) 支社長は、申立人から本契約にかかる苦情を受けた後、1年余りの間、申立人から度々苦情対応の進捗の確認を受けていたにもかかわらず、調査や対応を行わずに放置していた。保険会社が適切な調査や検討を行っていたら、申立人父らは、保険料の支払いを取り止めていたものと思われる。