

## [事案 2021-252] 損害賠償請求

・令和4年5月26日 和解成立

### <事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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19年3月に契約した一時払終身保険（契約①）を転換して、令和2年8月に契約した認知症保険（契約②）について、以下等の理由により、転換時点における解約返戻金額と、令和3年5月に解約した際の解約返戻金額との差額を損害賠償してほしい。

- (1) 募集人2名から、契約②の保険料が安いことを強調された一方で、契約①が消滅すること、契約①の転換価格が契約②の保険料に毎月充当されることの分かりやすい説明はなかった。

### <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) 募集人らは、転換比較表等を使用して、契約①が消滅し、転換価格が契約②の保険料に毎月充当されることを説明している。
- (2) 高齢者募集ルールにもとづき、申立人子の同席を勧めたところ、申立人から不要と回答されたため、転換申込直後にタブレット端末を使用して、内勤職員が契約①が消滅することを再度説明し、理解度を確認している。

### <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、申立人および募集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、募集人の説明不足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) 契約②の保険料の安さに魅力を感じて転換を申し込んだことは、申立人と募集人らが認めているが、申立人は、転換価格が充当されていることの認識を欠いていたことが強くうかがわれ、募集人らは、保険料が安いと強調して説明する一方、転換価格が充当された結果であること等の説明に、丁寧さを欠いていた可能性がある。
- (2) 募集人らは、初対面である申立人に、電話で当日の訪問約束を取り、事前に新たな保険募集を行うことを告げずに訪問し、1～2時間のうちに申込手続を行っているが、契約①から保険料を充当しないプランを含めた、他の選択肢の提案がなかった。
- (3) 申立人は当時70歳代後半であったが、保険会社は高齢者募集ルールである家族同席または内勤職員同席のいずれも実施せずに、タブレット端末を使用した内勤職員による確認にとどめている。申立人の年齢、初対面であったこと、契約①が消滅する重要な契約であったこと、初回の説明後、直ちに申込みを行う緊急性がないこと等の事情から、仮に申立人が子の同席を拒否したとしても、一旦資料のみを交付して、家族との相談を勧める、または日を改めて家族同席の説明機会を設けるなどの配慮を検討すべきであった。