

[事案 2021-319] 損害賠償請求

・令和4年10月6日 和解成立

<事案の概要>

募集人の不適切な行為を理由に、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30年3月に契約した組立型保険（契約①）および令和3年1月に契約した組立型保険（契約②）について、以下の理由により、既払込保険料相当額を損害賠償してほしい。

- (1) 募集人Aは、自分が母と疎遠になっていることを知っていたにもかかわらず、第二子を出産したことを母に話した。これにより、母から昼夜関係なく連絡を受けることとなり、精神的な負担を被り、眠れなくなった。
- (2) 募集人Aが、自分の第二子出産の事実を知った経緯は、募集人Bが自分の入院給付金の請求書類を机の上に出しっぱなしにしていたところ、それを見た募集人Aが、自分が入院している理由を尋ねたからであり、書類の杜撰な管理が原因である。
- (3) 苦情に対する保険会社の対応は杜撰であり、言っていることが毎回異なる。

<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) 募集人らは、申立人と申立人母が疎遠になっていることは知らなかった。
- (2) 申立人の給付金請求書は、内務員が作成して支社の書庫内で保管後、募集人Bに交付され、申立人の入院する病院へ持参されている。給付金支払後は書類棚で施錠保管されている。そのため、募集人Bが、申立人の給付金請求書類を机上に放置していた事実はない。
- (3) 募集人Aが、申立人母へ第二子の出産について話をしたことは、プライバシーへの配慮を欠いた行為であり謝罪する。しかし、募集人らの行為と、申立人の精神的苦痛との間には因果関係が認められず、また、具体的な損失が確認できない。

<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、入院給付金請求時の経緯等を確認するため、申立人および募集人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、募集人らの不適切な行為を理由とした損害賠償は認められないものの、募集人らが契約者のプライバシーに十分に配慮していれば本紛争は回避できたこと等の観点から、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。