

[事案 2022-204] 損害賠償請求

・令和5年7月11日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の不適切な対応を理由に、保険料の返還と慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成23年6月に契約した入院保険（契約①）を、令和3年6月に更新（更新契約）し、令和4年6月に更新契約を組立型保険（契約②）に転換したが、以下の理由により、更新契約の保険料から契約②の保険料を控除した差額と慰謝料等を支払ってほしい。

- (1) 契約①について、更新契約の保険料が高額であったため、募集人に相談をしたところ契約転換を勧められたが、募集人の提案内容は自分の意向に反した内容であり、募集人の対応も悪かったため、転換ができる期限までにその手続を行うことができず、更新せざるを得なかった。
- (2) 保険会社は、数々の問題に対して不誠実な対応しかせず、自分は裁定申立までさせられることになり、その対応にかけた時間や書類作成費等の損害を被った。

<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) 申立人は、契約①を転換することができず、更新せざるを得なかったなどとして更新契約と契約②の保険料の差額を損害と主張しているが、更新契約と契約②は保障内容が異なっているため、差額保険料を直ちに損害と考えることはできない。
- (2) 申立人に迷惑をかけ、当社に対する不信の念を抱かせてしまったことに対しては、お詫びする。

<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、契約更新時の状況の確認と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、保険会社から、募集人が申立人の意向を適切に把握し、提案内容を納得してもらったまでの説明ができず、結果として申立人の要望どおりの契約転換ができなかったことで申立人に迷惑をかけたこと等を理由に解決の提案があったことから、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。