

[事案 2022-245] 損害賠償請求

・令和5年10月17日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、市場価格調整額相当額の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年5月に契約した利率変動型米ドル建一時払終身保険について、以下の理由により、市場価格調整額相当額を支払ってほしい。

- (1)募集人から、解約手数料については聞いていたが、市場価格調整については全く聞いていなかった。
- (2)契約時、募集人は自分の意向を十分にヒアリングせず、意向確認シートのチェックボックスに誘導した。
- (3)解約時の受取金額を尋ねた時も、市場価格調整の説明がなく、解約手数料の引かれた金額が支払われますと SNS のメッセージで送信されてきた。解約手続きが完了した後、明細で初めて市場価格調整という存在を知り、募集人に尋ねたところ「ドルを円に交換する手数料では」とのことだった。
- (4)解約返戻金について、募集人から「3年経過した方が得です」と言われたため、3年待って解約した。事前に正確な金額を聞いていれば解約はしなかった。

<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)契約時、商品説明を行うために用いたパンフレットおよび設計書に、市場価格調整の説明や計算式が掲載されている。なお、パンフレットは契約締結時に交付し、設計書は後日郵送している。
- (2)適合性確認において、「解約返戻金は市場価格調整の控除等により一時払保険料を下回ることがあることをご理解いただいていますか」との質問に対し、申立人より「はい」と回答を受けている。
- (3)保険証券にも市場価格調整率を記載しており、契約内容通知文書では、その年の一定の日現在の解約返戻金額を記載するなどして特に注意を促している。
- (4)解約請求書の冒頭部分でも市場価格調整率を記載している。

<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、募集時の説明内容等を把握するため、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、申立人の請求は認められないが、以下等の理由により、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)申立人からの問い合わせに対して募集人が送信した回答メッセージには、送信日時点の解約返戻金額の記載はあるものの、解約返戻金額が実際の解約日の市場価格調整により増減することについて一切説明されていない。

(2)募集人が、事情聴取において、解約返戻金の問合せに対し口頭においても市場価格調整という文言は出していないと陳述していることも併せると、募集人の説明は、市場価格調整による解約返戻金額の変動に言及しないものであったと認められ、このような説明は申立人への回答として、不十分なものであったといえる。