

[事案 2023-218] 損害賠償請求

・令和6年7月9日 和解成立

<事案の概要>

コールセンター担当者の誤説明を理由に、支払った税金相当額の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成6年3月に契約した個人年金保険について、以下の理由により、支払った税金および社会保険料相当額、保険会社の説明にもとづく年金相当額、および慰謝料の支払いを求める。

- (1)平成27年9月以降、保険会社のコールセンターに連絡し、貸付金を返済しなくても個人年金が少額でも終身で受け取れるという確認を何度も行ったが、満期時に送られてきた書類はコールセンターの回答とは違い、年金として受け取ることができず、一時金受取の解約請求しかできないものだった。そのため、解約した受取金額を一時金として確定申告を行い、本来、支払う必要がなかった所得税、住民税、国民健康保険料、配偶者の国民年金保険料、介護保険料を支払った。
- (2)コールセンターの度重なる誤った対応により、各種手続調査のため必要のない多くの時間を浪費し、精神的苦痛を受けた。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)年金開始時の取扱いについて、不正確な説明をしたことについてはお詫びする。
- (2)しかしながら、当社は、年金開始時の案内についても約款に従った案内を行い、過去の誤った案内についても、一定の理解をいただき、最終的に、本契約を解約し、解約返戻金を支払うことで問題解決がはかられたと理解している。
- (3)支払った解約返戻金にともなう所得に対しての税金の負担や、一時的な所得にともなう社会保険料の増加分、約款にもとづかない年金相当額の支払いおよび一連の手続にともなう精神的苦痛に対しての慰謝料の請求などは、法的な理由はないと考える。

<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、申立人の主張する事実を確認するため、申立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、申立人の請求を認めることはできないが、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)コールセンター担当者は、申立人に対し、4回にわたり、貸付金の返済をしなくても年金として受け取れる旨の回答をしている。
- (2)この誤回答は、本契約の約款の規定に従ったものではあったが、本契約には個人年金保険料税制適格特約が付加されており、この場合の特別な取扱いをコールセンター担当者に周知させていなかったことが原因であり、このような回答が原因で本件紛争が生じた。