

[事案 2023-231] 損害賠償請求

・令和6年4月17日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2023-232] の申立人の配偶者である。

<事案の概要>

募集人の説明義務違反を理由に、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29年9月に契約した一時払終身保険(ドル建)について、令和5年6月に解約したが、以下等の理由により、解約によって生じた損害額の2分の1の賠償を求める。

- (1)募集人から、契約に際して、5年経過すれば(ドルベースで)確実に増えるので加入して損はないとの説明を受けた。
- (2)5年以内に解約した場合は、市場価格調整により著しい損失が発生する場合のあることの説明が全くなかった。
- (3)保険会社の録音記録にあるとおり、自分も契約時に保険会社のコールセンターからの種々の質問に対し、契約内容を理解している旨回答していることから、損害賠償額は減額する。

<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)募集人だけでなく、募集時に同席した上司も、市場価格調整と解約控除について説明していると陳述しており、説明を行っていないとの確証を得られる状態ではない。
- (2)ご契約のしおり・約款、重要事項説明書、設計書には、本契約の解約返戻金に市場価格調整や解約控除の適用があることが明記されている。
- (3)電話による契約内容確認において、申立人より「解約返戻金は市場価格調整や解約控除の影響があるため、お支払いいただいた保険料を下回ることがある契約内容であることを認識している」との音声記録が残っている。
- (4)申込時には、申立人配偶者および保険代理店に勤務している申立人子が同席していた。

<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、募集時の説明状況を把握するため、申立人および申立人配偶者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明義務違反は認められないが、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)本契約の解約返戻金を受け取る場合には、為替変動、解約控除、市場価格調整の3つの要素の影響を受ける。この点について、設計書において、為替変動については為替変動シミュレーションの図が示されており、為替変動により解約返戻金の増減があることが分かる。また、解約控除についても設計書の「キャッシュバリュー表」において返戻率が出ており、10年間は解約控除があることが分かる。
- (2)しかしながら、市場価格調整については、契約期間中影響を受けるにもかかわらず、設計書に図で示すことはなく、注意書きで「例示の解約返戻金は、市場価格調整率を0として

試算しています。適用される積立利率が『解約日に計算される積立利率+0.3%』より高い（低い）場合、実際のお受取額は市場価格調整率により例示の解約返戻金より増加（減少）します」、「解約日または減額日が積立利率計算基準日の場合には、市場価格調整は行われません」と記載されるのみである。

- (3) 上記のような設計書の作りでは、募集人がその点をフォローすることが望ましいが、申立人は市場価格調整について理解しておらず、募集人の事情聴取が実施できない本件では、募集人が市場価格調整について適切に説明できていたか疑わしい点が残ると言わざるを得ない。