

## [事案 2024-171] 損害賠償請求

・令和7年7月4日 和解成立

### <事案の概要>

コールセンターの誤説明を理由に、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21年9月に募集代理店を通じて契約し、令和6年6月に解約した変額個人年金保険について、以下等の理由により、解約控除金相当額を損害賠償してほしい。

- (1) 本契約について、満期になってから受け取るか、満期前に解約して一時金として受け取るかで悩み、コールセンターに二度にわたって架電し相談したところ、解約しても満期に一時金として受け取ってもいずれも差異はないとの説明を受けた。自分は、オペレーターに対し、解約の場合に解約控除等のペナルティが発生するかどうかを念押しして確認したが、オペレーターは、年数が経っているので発生しませんと回答した。
- (2) 本契約を解約した後に、コールセンターから初めて解約控除の説明を受けた。契約時には、解約控除についての説明は受けていないと思う。解約前に、コールセンターが解約控除の説明をしてくれていたなら、解約せずに令和7年9月の年金支払日まで待っていた。

### <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) コールセンターの電話対応記録によれば、解約日の最も直前の令和6年5月には解約控除に関するやりとりはなく、同年4月には、当社オペレーターが「増額した時から7年間は、何%かは解約時に引かれてしまうお金がある」「毎月増額しているほうは、毎月増額している分から一部控除されてしまう可能性がある」「増額を一切していないほうは、そういった控除がかからず解約できる」旨の説明をした。
- (2) 申立人は、コールセンターに対して、「ペナルティを無くそうとしたら、途中でストップし何か月後かに解約すればいいのか、また引き延ばしたらいいのか」という旨の質問をし、オペレーターは、都度、増額した時から7年間は解約控除金が発生することを説明した。
- (3) 契約時に申立人に対し、契約締結前交付書面とご契約のしおり・約款・特別勘定のしおりによって、解約する場合には積立金額から解約控除額を差し引いた金額を解約返戻金として支払うことを案内し、また経過年数が契約日（または基本保険金額の増額日）より7年以下の解約については、経過年数に応じて、積立金額から解約控除免除返戻金額を差し引いた金額に、所定の解約控除額を乗じた金額を解約控除として差し引くことおよび経過年数に応じた解約控除率を案内した。
- (4) 当社は、申立人が使用した解約請求書においても、契約日（増額日）から7年未経過の場合には積立金から解約控除額を差し引いて解約返戻金を支払う旨を記載して案内した。

### <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、申立人とコールセンターとのやりとりの内容等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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) 申立人は、令和6年4月にコールセンターに架電し、本契約を解約した場合の「解約手数料」「ペナルティ」について問い合わせたが、その目的は、利益が大きく出ているうちに本契約を解約するか、あるいは満期まで待って年金として受け取るかを判断するためであり、申立人がそのような検討をしていることは、オペレーターにも十分伝わっていたものと思われる。しかし、オペレーターは、説明に誤りはないものの、解約控除の一般的な説明を行うにとどまっており、申立人の目的に対しては必ずしも十分ではなかったと考えられる。
- (2) 本契約の解約返戻金額の計算の仕組みは容易に理解できるものとはいえないところ、オペレーターとしては、法的義務までは認められないとしても、申立人に誤解がないように計算の仕組みについて注意喚起またはより丁寧な説明をする、同日時点の解約返戻金額の概算を示すなどの対応をすることが望ましかったといえる。