

## **[事案 2024-175] 慰謝料請求**

・令和7年8月29日 裁定終了

### **<事案の概要>**

募集人から精神的苦痛を受けたことを理由に、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25年8月に契約した終身医療保険および同年9月に契約した終身保険について、以下の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

(1)募集人から、自分の子（募集人が保険会社退職後設立した代理店勤務）に対するパワハラがあり、また10年間一度もアフターフォローがなされていないという不安もあり、保険会社にアフターフォローを要請した。しかし、保険会社は、「代理店に対しアフターフォローの強制はできない」と言ったかと思えば「アフターフォローはするがオンラインで、しかも社員の同席のもと」と妙な提案や一貫性のない態度に終始したため、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)申立人から、募集人によるアフターフォロー（申立人宅への訪問）や募集人が行ったとする申立人子へのパワハラの実事確認の進捗報告を求められたため、事実確認および指導監督を実施し、申立人へ報告した。

(2)アフターフォローについては、募集人に対し、申立人の意向を伝えた上で、その実施を要請したり、申立人と募集人との間の経緯から訪問はできないが、WEBによる面談を提案したりしている。

### **<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、申立人の主張する事実等を確認するため、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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。