

## [事案 2024-356] 損害賠償請求

・令和8年2月18日 和解成立

### <事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和2年8月に代理店を通じて契約した定期保険について、令和3年7月に保険金額を1300万円から500万円に減額し、令和6年9月に解約した。解約返戻金を受け取ったが、以下の理由により、減額前の解約返戻金額との差額を支払ってほしい。

(1)減額する前に、代理店の募集人に対しデメリットがないかをショートメールで質問した。

これに対して同募集人は「減額しても何も不利益ありません」などと回答したが、実際には、減額することによって解約返戻金が減少する不利益があり、募集人の回答は誤りであった。

(2)代理店の募集人は、ショートメールで回答した内容は保険会社の担当者に照会して得た回答内容である旨の主張をし、保険会社は担当者がそのような回答をした事実はない旨の主張をしている。担当者と募集人のいずれかが嘘をついていることは明らかである。

### <保険会社の主張>

代理店の募集人が申立人に誤回答をした事実は認められるが、解約返戻金は保険数理に基づき元々定められた数値により算出されるものであり、差額は募集人の誤説明にもとづいて生じた損害には当たらないため、申立人の請求に応じることはできない。

### <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、申立人と代理店の募集人のやり取りの経緯や内容等を確認するため、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)申立人が、保険金額を減額した場合の不利益として、解約返戻金額が減少することを懸念して、繰り返し質問していたこと、および、代理店の募集人が、減額した場合の解約返戻金額について誤った回答をしたことは明らかである。また、一連の問答および質問内容の難易度からすると、募集人は保険会社の担当者に確認したうえで回答をしたことが推認できる。

(2)保険会社の担当者が、代理店の募集人に対し誤った説明をしたことおよび申立人に対する説明が不十分であったことが、申立人が保険金額の減額を行った原因となった可能性は相応にあるものと考えられる。