

〔事案 2025-261〕 損害賠償請求

・令和 8 年 6 月 30 日 裁定終了

＜事案の概要＞

コールセンター担当者の誤説明を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

昭和 61 年 12 月に契約した養老保険について、以下の理由により、損害賠償を求める。

- (1) 平成 11 年頃、本契約について積立てていた金員の一部引出しについて、保険会社のコールセンターに問合せたところ、「満期の受取金は計算書のとおりであり、満期保険金から一部引き出した金額を差し引いた金額が受取金額になる」と説明を受けた。そこで、1,500 万円の一部引出しの振込を申請したところ、保険会社から、1,500 万円の受領のために支社に出向くように指示され、同支社に出向き、保険会社の職員から求められたように申請書類に署名捺印をしたが、どのような書類であったかわからない。
- (2) 保険契約者の保護として、契約者に不利になる転換や変更は行われないはずであるが、契約の途中で契約時の利息が変更されている。また、本契約の解約手続を申請していないから、特約を含めて保障内容は満期日まで有効である。
- (3) 保険会社に対し、支払った保険料を複利で計算した金額から、これまでに引出した金額を控除した金額の損害賠償を求める。

＜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) 契約者に資金需要がある場合、一般的に「ご契約のしおり」にも記載されている「ご契約者貸付」の制度を案内している。本契約においても、申立人から相談を受けた際、貸付の説明をしたと考えられ、満期時に満期保険金から貸付金元金のみを控除して支払う旨の説明はしていないと考えられる。
- (2) 申立人は、契約者貸付に関する特約条項を了承のうえで契約者貸付申込書に署名押印しており、貸付手続は有効に成立している。
- (3) 主契約の保険料払込期間が保険期間より短い場合、主契約の保険料払込期間満了時に、保険期間満了までの特約保険料を一括で払い込むこととされており、その旨は保険証券にも記載されている。本件においては、平成 13 年 12 月に特約保険料の支払いがなかったことから、特約は失効している。
- (4) 本契約は、契約者貸付および保険料未入による立替えにより、貸付元利合計額が解約返戻金額を超過したため、オーバーローン失効となったものである。なお、オーバーローン失効直前となっている契約については、返済を案内するとともに、積立配当金が返済額より多い場合は、貸付返済への充当を希望しない旨の申し出がない限り貸付返済に充当する旨を案内している。本契約においても、申立人から充当を希望しない旨の連絡がなかったため、案内どおり積立配当金を貸付返済に充当した。

＜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、申立人が本契約を利用して保険会社から金員を受領した際の状況等を確認するため、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。