

[事案 25-118] 配当金等請求

・平成 26 年 2 月 7 日 裁定終了

<事案の概要>

解約申出時に担当者から誤説明があったとして、その説明のとおりの配当金・積立金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 61 年 10 月に契約した終身保険について、平成 18 年 4 月ころ保険会社のコールセンターに解約の申出を行ったが、担当者から、「60 歳時点で保障は 200 万円に下がるが、200 万円程の配当金および 200 万円以上の積立準備金が付く」との誤説明を受け、解約を止めさせられたので、以下の 2 点を求める。

- (1) 当時の説明のとおり、200 万円の配当金および 200 万円の積立準備金を支払ってほしい。
- (2) もしくは、解約を申し出た平成 18 年 3 月末日時点での解約返戻金および配当金を支払い、および平成 18 年 4 月以降に払い込んだ保険料を返還してほしい。

<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) 60 歳以降の終身保障額は 200 万円であるが、本契約の約款上、剩余金が生じた場合に配当金を契約者に支払うこととされており、配当金額は契約時や説明時点において確定しているものではない。
- (2) コールセンターの担当者が、申立人の主張する誤った金額を説明・約束した事実はなく、不法行為は存在しないので、損害賠償責任はない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

1. 申立人の主張の法的整理

申立人の主張は、以下の 2 点であると判断する。

- (1) コールセンター担当者との会話によって、保険会社との間で、保険会社が 200 万円程の配当金および 200 万円以上の積立準備金を支払う内容の合意（契約）が成立したとして、その履行を求めるもの。
- (2) コールセンター担当者の誤説明を受けて解約が出来なかったことを理由に、損害賠償（民法 709 条）を求めるもの。

2. 以下のとおり、コールセンター担当者の誤説明があったと認めることはできず、申立人の請求は認められない。

- (1) 保険会社のコールセンター受電記録によると、申立人からの問い合わせは平成 16 年 12 月に契約内容の照会が、平成 18 年 6 月に給付金請求の照会が行われたのみであり、平成 18 年 4 月に解約の申し出があった記録はない。
- (2) 申立人は、平成 18 年 4 月にコールセンターへの架電した時に作成したとされるメモを主張の根拠としているが、以下の理由から、本メモのみでは、コールセンター担当者が本メ

その内容のとおりの説明をしたとは認められない。

- ①本メモには、本契約の内容のみならず、他社の保険の保障内容についても整然と並べて記載されており、申立人が担当者から受けた説明をそのままメモして作成したものとは認められない。
- ②本メモに記載の「配当金」については、そもそも平成18年時点では申立人が60歳になる平成25年までの配当金額を予想することは困難であり、また、同じく記載されている「積立準備金」とは約款上の文言でもないので、これらの用語を用いて、コールセンター担当者が説明することは通常ありえないと判断せざるを得ない。

【参考】民法709条（不法行為による損害賠償）

故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。