

〔事案 25-68〕 慰謝料請求

・平成 25 年 12 月 25 日 裁定終了

<事案の概要>

復活手続きにあたり、保険会社の誤説明や不適切な対応により、精神的苦痛を受けたとして、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 23 年 7 月に本契約が失効したため、平成 24 年 6 月に復活手続きを行ったところ、本来は 5 カ月分の保険料の支払いが必要なところ、保険会社から 2 ヶ月分で良いとの誤説明を受けたことにより復活手続きが遅れ、その結果、契約貸付の相殺貸付手続きを行うことができず、貸付金利が上がってしまった。その他、保険会社の社内審査組織に審査請求することを妨害する等の保険会社の不適切な対応により、精神的・物質的な被害を受けたので、慰謝料を支払ってほしい。

<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) 契約の復活に必要な保険料について誤説明があったことは事実であるが、その後、復活の申込期間を延長し、しかるべき対応を行ったが、申立人から復活の意思表示がなされなかった。
- (2) 申立人は、社内審査組織に審査請求を行い、同組織から、当社は保険料全額を期限までに受領した後、平成 24 年 6 月に遡って復活申込に対する諾否を決定すること、当社は貸付金利が上がらないよう必要な処理を行うこと、申立人は慰謝料の支払いを求める権利がないこと等の和解案の提示を受けたが、申立人は同和解案に応じなかった。

<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、裁定手続きを終了した。

1. 申立人の主張の法的整理

申立人の主張は、不法行為（民法 709 条）にもとづく損害賠償請求を主張しているものと判断する。

2. 申立人の主張について

- (1) 申立人の主張の要点は、①保険会社の誤説明により損害を被ったこと、②復活手続きが遅れたことにより損害を被ったこと、③保険会社の社内審査組織の判断が不当であること、の 3 点に整理されることから、以下、検討する。

(2) 主張①について

本件では、確かに、保険会社が復活手続きについて誤説明を行ったことにより、復活手続きが遅れたが、保険会社は、申立人に対し、誤説明を行ったことを認め、同社の社内審査組織より、申立人が復活払込金を支払えば復活手続きを取る旨、本契約が復活した場合には貸付利率が上がらないよう必要な処理を行う旨等の和解案を提示しており、申立人が被ったと主張する損害は回復されたものと認められる。しかしながら、申立人が和解案に応じな

かったため、結局、本契約は復活せず、申立人が被ったと主張する損害は回復しなかったが、提示された和解案に応じるか応じないかは、申立人が自己責任で決定すべきものであり、保険会社にその責任を負わせることは相当ではない。

(3) 主張②について

申立人は、本契約の復活手続の申込期限の直前に復活手続の申込みを行ったものの、保険会社は、復活するためには、未払保険料のうち5ヶ月分の支払いが必要であるところ2ヶ月分で良いとの誤説明を行ったため、復活手続の意思表示の期限を平成24年7月まで延長して申立人の復活手続に対応したが、申立人は、同期限までに復活手続の意思表示を行わなかったために、復活手続の申込期限を経過した。以上の経緯からすると、復活手続の申込期限が経過した原因は、手続きが遅れた点にのみあるわけではなく、申立人が復活手続の意思表示を行わなかった点に主たる要因があると考えられ、また、手続きが遅れたといっても、上記のとおり、そもそも申込期限の直前に申込みが行われ、申込期限も延長されたのであるから、社会通念上相当といえる期間が経過してしまったとは言えず、違法といえる程度遅れたとは認められない。

(4) 主張③について

保険会社の社内審査組織は、期限までに復活払込金を支払えば、復活手続を認める等の和解案を提示しているので、同組織の判断が不当だとはいえない。

(5) したがって、申立人の主張のいずれによっても、慰謝料請求権の発生を認めることは困難であり、他に損害の発生を認めるに足りる証拠は認められないことから、申立人の不法行為にもとづく損害賠償請求の主張を認めることはできない。