

[事案 26-119] 損害賠償請求

・平成 27 年 6 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

保険料の途中変更（減額）について、受けた説明が不十分であったことを理由として、説明義務違反にもとづく損害賠償を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、損害が発生したので、賠償してほしい。

- (1) 平成 25 年 6 月、申込みに際し、募集人に対し、ライフステージに応じて保険料を変更したいことを伝え、保険料の途中変更について質問したところ、募集人は「いつでも簡単に変更できます」と説明したのみで、保険料の減額が保険金額の減額となり、部分解約として解約返戻金を受け取るようになることの説明がなかった。そのため申立人は、減額時には、返戻金はなく、減額前に支払った保険料はそのまま据え置かれ将来の受取額の計算に含まれると理解して、月額保険料を当初希望金額より高く設定して契約した。
- (2) 1 年後に保険料の減額を申し出たところ、一部解約となることを知らされ、契約を解約した。

<保険会社の主張>

募集人は、解約返戻金表を使いながら保険金額の減額割合に応じて解約返戻金が発生することを説明することで、減額時のリスクについて説明している。「いつでも簡単に変更できます」とのみ説明したわけではないので、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

- (1) 裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづき審理を行った。
- (2) 本件は、申立人が海外在住で申立人への事情聴取を実施できなかったが、申立人の主張を明確にする必要があったため、書面により確認を行い、申立人の主張を整理した。そのうえで、募集人とその上司に対して、申込み時の申立人の質問に対し募集人がどのように対応したのかを把握するため事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、減額時のリスクについて適切な説明がなされていたとしても、申立人が保険に加入しなかったとまでは認められないが、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、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1) 保険料を途中変更した場合の不利益は一般契約者において、契約意思決定上の重要な事項であるとはいえないが、申立人が質問した本件のような場合においては、口頭で説明する必要があり、これを怠った場合には説明義務違反の問題となる。
- (2) 本件では、申立人の質問に対し、募集人は、保険金額の減額割合に応じて解約返戻金が発生することを説明したと述べているが、募集人の報告を受けた上司が、減額は部分解約と同様である点の説明が不足していたことを認めるとともに、早期の解約や減額は想定しておらず、通常詳細な説明をしていない旨をメールで送信しており、募集人の説明をしたとの発言に疑問を抱かざるを得ない。