

## **〔事案 26-50〕 払方遡及変更請求**

・平成 26 年 12 月 26 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

オペレーターから保険料の一括払い(前納)はできないと誤った回答を受けたことを理由に、一括払い(前納)保険料と年払保険料の差額の支払い等を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 18 年 8 月、保険会社のカスタマーセンターのオペレーターから、こども保険の保険料の一括払い(前納)はできないと回答されたが、実際は可能であったので、一括払い(前納)保険料にした場合と年払保険料との保険料差額等を支払ってほしい。

### **<保険会社の主張>**

当時の通話記録によると、オペレーターは一括払いはできないとの回答をしておらず、申立人の請求に応じることはできない。

### **<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、答弁書等の書面および申立人、募集人の事情聴取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、オペレーターによる誤説明によって、保険料を多く支払ったことを理由に、保険会社の使用者責任(民法 715 条)にもとづく損害賠償を求めるものと判断する。

#### **2. 当審査会の判断**

- (1) 申立人配偶者とオペレーターとの通話記録によると、平成 18 年 8 月、保険料を「月払い」から「年払い」へと変更する場合の保険料の割引について問い合わせていることは明らかである。申立人配偶者は、平成 17 年 11 月に、既に保険料の払込方法を「年払い」へ変更請求していたことを忘れて話していたと認められる一方、オペレーターが既に「年払い」となっていたことを指摘しなかったと申立人は非難するが、それをオペレーターの「過失」と評価することはできない(使用者責任の成立には、オペレーターに「過失」があり、同人に民法 709 条にもとづく不法行為責任が成立することが要件となる)。
- (2) また、申立人配偶者は証券番号を伝えているが、オペレーターに、契約の具体的な保険料払込方法を確認するまでの義務を認めることはできない。仮に、オペレーターが既に「年払い」となっていることを指摘していても、申立人配偶者は保険料の全期前納という意味での「一括払い」を意識しておらず、既に「年払い」となっていたことをオペレーターが指摘しなかったことと、申立人の主張する損害との間に因果関係は認められない。
- (3) よって、オペレーターに「過失」はなく、また、オペレーターの行為と申立人の主張する損害との間には因果関係が認められず、同人に民法 709 条にもとづく不法行為責任は成立しないので、保険会社に使用者責任が成立する余地はない。