

[事案 26-71] 損害賠償請求

・平成 26 年 12 月 24 日 和解成立

<事案の概要>

契約時、担当者から保険料の支払方法について誤説明を受けたことを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 26 年 4 月、個人年金保険の加入に際し、保険会社への電話および支社への訪問により、全期前納保険料をクレジットカードで支払えるか確認したところ、担当者が可能であると回答したので、クレジットカードの利用限度額の変更手続きを行ったが、実際は、クレジットカードで支払うことができなかった。

よって、担当者に誤説明があったので、損害賠償としてクレジットカードで支払っていただければ得ることができた航空会社のマイルに相当する金員を支払ってほしい

<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) 当初の誤った説明は、当社に過失があるので、過失によって生じた損害のうち、加害行為との相当因果関係があるものにつき損害賠償の対象と考え、和解金を提案したが、申立人はこれに応じなかった。
- (2) 誤った説明は謝罪のうえ訂正したにも関わらず、その誤った説明どおりの契約を強要することは、道理に反する行為である。

<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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「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. 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、715 条）にもとづく損害賠償を求めているものと判断する。

2. 担当者の誤説明による不法行為の成否

- (1) 本件における申立人の請求は、クレジットカードにより全期前納保険料を支払う権利の侵害を主張するものと判断される。
- (2) 保険会社においては、全期前納保険料をクレジットカードで支払う取扱いを認めておらず、担当者は会社の認めていない支払方法について約束する権限はないので、担当者の誤説明により、申立人が全期前納保険料をクレジットカードで支払う権利を取得するわけではない。したがって、申立人において、クレジットカードで全期前納保険料を支払う権利が侵害されたものとは認められない。
- (3) もっとも、担当者が誤った説明をしたことにより、クレジットカードで全期前納保険料を支払って、マイルを取得するという、申立人の期待を侵害したとして、慰謝料請求が認められる余地がないわけではない。しかし、判例では、期待権の侵害のみを理由とする不法

行為責任の成立には否定的で、本件では、期待権の侵害のみを理由とする不法行為責任を負うほどの、著しく不適切なものであったと評価することはできない。よって、申立人に期待権の侵害による慰謝料請求を認めることはできない。

3. 和解について

当審査会の判断は以上のとおりであるが、申立人が期待を裏切られたのは事実であり、申立人がクレジットカードの利用限度額を引き上げるための手続きをとるなど相応の実費を要していることを勘案し、本件は和解によって解決することが相当である。