

[事案 28-111] 損害賠償支払請求

・平成 28 年 10 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

複数の保険契約を解約および減額したところ、保険会社が課税に関して説明義務を怠り、また誤った回答をして課税されないと誤解させたとして、節税できなかった金額と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 6 年 3 月に契約した終身保険、同年同月に契約した個人年金保険および平成 8 年 3 月に契約した個人年金保険について、契約者貸付の借入金を返済するため、解約および減額を行ったが、以下の理由により、節税できなかった金額と慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 年金保険を解約する際の返戻金に対する課税に関し、保険会社は、常識的な説明を一切せず、また、誤った回答をし、自分に課税されないと誤解させた。その結果、解約した単年度に、過大な所得税および市民税・県民税を支払うことになった。
- (2) 複数の保険契約について減額や解約など、それぞれ何通りものシミュレーションを検討材料として求めている際に、保険会社は、借入金に日々利息がかかるので、とにかく一日でも早く解約した方が得だと言ったが、それは、課税を含めての適切な説明だったか疑問である。

<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) 税法上どのような場合に課税されるかという問題は複雑で、税務の専門家ではない当社職員に税法上の問題を説明する義務を負わせることはできないため、保険会社に解約返戻金に対する課税についての説明義務はない。
- (2) 契約者から説明を求められた事項については、説明義務の有無が問題となるが、平成 6 年に契約した終身保険および平成 8 年に契約した個人年金保険の解約・減額に至る経緯において、当社は、申立人から税務に関する質問を受けた事実はない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、解約時の経緯を確認するために、申立人に対して事情聴取を行った。また、保険会社に対し、お客様サービスセンターの通話記録の提出を求め、審理の参考とした。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が保険会社に対して税務の取扱いを確認した事実は確認できなかったこと、申立人が課税についての質問をしていない場合においてまで、保険会社が税金についての説明義務を負っているとは認められないこと、およびその他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、業務規程 37 条にもとづき手続を終了した。