

## **[事案 28-192] 損害賠償等請求**

・平成 29 年 5 月 23 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

担当者の誤説明により不必要な契約者変更を行ったことを理由に、発生した損害の賠償等を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

契約者である自分が被保険者と離婚して姓が変わったことにより、受取金がどうなるのか質問したところ、「贈与税がかかる。名義変更か解約になる。」と担当者が説明したため、平成 24 年に終身保険の契約者を子に変更したが、誤った説明であったことがわかり、平成 28 年に契約者変更手続を取り消した。

ついては、子が契約者であった間に受けた契約者貸付を契約者変更手続取消後に返済した際に自分が負担した利息および契約者変更手続の取消しに要した交通費等費用の支払いと、同取消し時における保険会社の支社職員の言動が悪質であったことに対する慰謝料を請求する。

### **<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) 契約者貸付を受けたのは申立人の子であり、貸付金に対する元利金の返済を負担すべきも申立人の子であるが、この利息分を当社が申立人に返金する理由はない。
- (2) 担当者は、申立人が主張するような説明はしておらず、名義を元に戻す手続に要する交通費等は、必ずしも当社が負担すべきものではない。
- (3) 申立人への対応時、支社職員が問題となる言動をしたことはない。

### **<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、名義変更の経緯等を把握するため、申立人、担当者および支社職員に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、担当者が申立人の主張する内容の説明をした事実および支社職員に損害賠償等に相当する不法行為があったとは認められないが、申立人が契約者変更をした原因に担当者関わった可能性がないとは言えないこと、変更手続を取り消す手続については関係者を支社職員が訪問して行うほうが望ましかったといえること、また紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。