

[事案 30-37] 慰謝料請求

・平成 30 年 12 月 24 日 和解成立

<事案の概要>

担当者の対応により精神的苦痛を被ったことを理由に、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>

平成元年 2 月に契約した定期保険特約付終身保険（契約①）、平成 4 年 11 月に契約した学資保険（契約②）および平成 13 年 10 月に契約した学資保険（契約③）について、以下等の理由により、精神的苦痛を被ったので、慰謝料を支払ってほしい。

- (1)資金が必要となったため、満期となる契約②の据置学資金と満期金を充てることを担当者に説明して、払出請求書を提出したが、担当者の手違いで、予定した期日までに払出しを受けることができなくなり、別途、資金調達を余儀なくされた。
- (2)上記の手違いが理由で、担当者の訪問を拒否したことから、担当者に代わって対応した別の職員（以下、A 職員）に対し、担当者の変更を要求したところ、A 職員が担当者を引き継ぐということであったが、担当者の変更はなされておらず、A 職員からも何の連絡もなかった。
- (3)加入当初、担当者による訪問が年に複数回、定期的にあったが、途中からほとんどなくなったため、契約①に付加された特約の変更の案内を受けることができなかった。
- (4)保険会社から届いた契約①の主契約の保険料払込期間満了後における特約の継続手続案内について、口頭で照会したところ、書面と異なる説明をされた。

<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)申立人から契約②の据置学資金と満期金の払出請求書が提出された事実はない。
- (2)仮に A 職員が、申立人が主張するような発言をしたとしても、それは、申立人が保険会社に対し何か申出がある場合には A 職員を通すという程度の意味で、担当者を替わるという意味ではなかった。
- (3)途中から担当者は申立人を訪問していないが、申立人が主張する時期より後のことであり、また、訪問のうえ対応するのがより良いサービスであるが、当社にそこまでの法的義務はない。
- (4)回答した職員の発言に誤りはない。

<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、申立人の主張等を把握するため、申立人と契約②の請求手続に関わった申立人の配偶者、担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が契約②の据置学資金と満期金の払出請求を行ったとは認められず、保険会社側において慰謝料を支払うべき不適切な対応があったとは認められないが、紛争の早期解決等の観点から、本件は和解により解決を図るの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、同意が得られたので、手続を終了した。