

[事案 30-56] 慰謝料請求

・平成 31 年 1 月 17 日 和解成立

<事案の概要>

募集人とその上司の不適切な対応により精神的な苦痛を受けたことを理由に、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 9 年 7 月に親が契約した終身保険について、以下の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人は、契約者である親に対し、被保険者である自分の病歴を無断で伝え、また、自分の健康に関する情報を聞き出そうとした。
- (2) 募集人の上司は、募集人の変更と、変更後の募集人により、本契約に付加された特約の更新後に保障の見直しを行うことを約束したが、履行されなかった。
- (3) 募集人の上司が、電話での会話中に嘲笑した。

<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) 募集人は、一般的な挨拶として、契約者に申立人の体調を伺ったものであり、また、申立人の病歴は知らないで話していない。
- (2) 募集人変更の手続きは完了しており、また、保障の見直しは契約者が決定すべき事項であるから、見直しを約束したということはない。
- (3) 申立人との会話がかみ合わず、募集人の上司は会話中に失笑してしまったが、礼儀の枠を超えて違法とまでは評価されない。

<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、申立人の主張する事実等を把握するため、申立人、募集人およびその上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が申立人の個人情報について不適切な取扱いをしたとは認められず、募集人の上司が申立人主張の約束をしたとは認められず、またその対応が慰謝料を支払うべき程の不適切なものであったとは認められない。一方、保険会社が和解を提案していることに鑑み、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。