

## [事案 2024-176] 契約者貸付無効等請求

・令和8年2月3日 裁定打切り

### <事案の概要>

契約者貸付の無効等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成8年7月に終身保険を契約し、その後10回の契約者貸付が行われたが、以下の理由により、2回目から10回目までの契約者貸付を無効とし、既に返済した2回目および3回目の契約者貸付について利息を返してほしい。

- (1)仮に自分が貸付申込書を書いたり電話で貸付を受けたりするのであれば、自宅から近い等の理由から、1回目の貸付と同じ金融機関の口座を送金先にするはずである。
- (2)電話で申し込んだ貸付があったとされるが、電話はしていない。
- (3)2回目の貸付申込書の姓の記載や、3回目の貸付申込書の記載に不自然なところがある。

### <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)1回目～3回目の貸付は貸付申込書により、その後の貸付は電話による申込みにより貸付が有効に行われている。
- (2)当社から年に1回、現在の状況を案内する文書を申立人に送付しており、令和元年7月に送付した案内には契約者貸付の金額等が記載されていた。10回目の貸付から令和6年3月に契約者貸付の記憶がないとの申し出があるまでの7年余りの間、異議の申出は一度もなかった。

### <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、各契約者貸付当時の状況等を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、以下の理由により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1)貸付申込書や電話による貸付の申込みを申立人自身が行ったか否かを判断するためには、各貸付申込書の筆跡鑑定や、コールセンターとの通話における声紋鑑定およびコールセンター担当者の証人尋問の手続が必要になることが考えられる。
- (2)しかしながら、裁定審査会は裁判外紛争処理機関であり、訴訟とは異なり、このような証拠収集の手続きを持たないことから、本件で問題となっている権利関係の確定はできないものと言わざるを得ない。