

〔事案 2024-239〕 慰謝料等請求

・令和 8 年 5 月 18 日 和解成立

＜事案の概要＞

保険会社に情報漏洩の調査および再発防止を求めたところ、不適切な対応がなされたこと等を理由に、慰謝料等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 23 年 9 月に終身保険（契約①）、平成 18 年 1 月に組立型保険（契約②）、平成 17 年 3 月に定期保険（契約③）、平成 21 年 11 月に個人年金保険（契約④）を契約したが、以下の理由により、契約①の対応に係る慰謝料（請求①）、契約②の復活および契約内容の一部変更（請求②）、契約③および④の既払込保険料の返還およびそれに対する利息の支払い（請求③）を求める。

- (1) 令和 4 年 2 月から 4 月頃、元配偶者との離婚を機に夫婦の保険関係書類を整理していたところ、契約①の情報が記載された書類を発見した。これら書類は、平成 27 年頃に、当該保険会社を退職して他社の営業職員となっていた募集人から保険の勧誘を受けた際に受領した書類の中に混じっていたものであり、保険会社の営業所から FAX 送信された形跡があった。募集人が過去に保険会社の職員であったことからすると、当該 FAX は内部の者から募集人へ送信されたものと考えられる。申立人は、募集人の子である元配偶者から DV を受け、同人は離婚後も自宅に押しかけてきたこともある。募集人を通じて元配偶者に転居先等の個人情報漏れるおそれがあるため、引っ越しなどもできず精神的苦痛を受けている。また、この件に関して、保険会社に解決を求めた際、「情報漏洩を防ぐには解約しかない」「情報の横流しはよくあること」「今後の情報漏洩防止策については何もしない」といった不適切な言動がなされ、この点についても精神的苦痛を受けた。
- (2) 契約②について、平成 20 年 11 月に契約者名義変更手続きが行われているが、その署名は別人の筆跡であり、申立人は免許証も実印も提出していない。第三者により行われたものであるから変更手続きは無効である。
- (3) 契約③および④について、申込書の被保険者欄の氏名は別人による署名・印鑑であり、第三者が行ったものであるため、既払保険料および利息を返還してほしい。

＜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) 申立人が主張する、保険会社の職員が「情報漏洩を防ぐには解約しかない」「情報の横流しはよくあること」「今後の情報漏洩防止策については何もしない」と言った事実は存在せず、適切に対応している。
- (2) 名義変更請求書には申立人の署名・押印があり、運転免許証による本人確認も行われており、本件名義変更手続きが申立人に無断でなされたものとは考えられない。名義変更手続後に申立人預金口座からの保険料振替が行われなくなったにも関わらず約 15 年間そのことについて一切の申し出はなく、このことから名義変更手続きが申立人の意思のもと行われたことが裏付けられる。
- (3) 申立人は申立人の同意なく両契約の申込みが行われた旨主張するが、契約③につき申立人の告知手続きと電話確認が行われており、契約④の解約請求を取り扱ったのは申立人であ

ることなどからすると、申込みの際に被保険者である申立人の同意があったと認められる。仮に申立人の同意がなかったとしても、契約③④の契約者は申立人の元配偶者であり、保険料は申立人の元配偶者の口座から口座振替の方法により支払われていたため、保険会社が申立人に対して保険料返還義務を負うものではない。

＜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、申込時および解約時の状況等を確認するため、申立人および保険会社の担当者に対して事情聴取を行った。なお、募集人は連絡が取れなかったため、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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。

- (1) 保険会社の職員の事情聴取における陳述によると、申立人の住所、携帯電話番号等の個人情報記載されており、保険会社において社外持出禁止と定められている書面に記載の情報は全国の営業所の PC 等の端末上で閲覧でき、これら情報の確認の必要がある場合には各営業所にて PC 等の端末上で行うことが通常であるとのことである。そのような取扱いに照らすと、書面がわざわざプリントアウトされ FAX 送信された理由は不可解であって、書面については、営業所の者が正当な目的なく、ことさらに社外の者へ送信したものであると評価するのが合理的かつ自然である。
- (2) さらに、情報漏洩先は、申立人に DV 行為に及んでいたという元配偶者の親である募集人であり、申立人にとっては、住所、携帯電話番号等の個人情報を最も知られたくない者であることは言うまでもない。後述のとおり情報漏洩者の特定に至っていないことを併せて考慮すると、再び、同様の情報漏洩が生じるのではないかと、仮に同様の情報漏洩が生じた場合、再び、元配偶者からの被害を被るのではないかと強い不安感を申立人が抱くのは十分理解できる。
- (3) 加えて、保険会社は、情報漏洩調査について、情報漏洩者の特定に至らなかったとの結論を出しただけで終了している。申立人が本件申立てに及ばざるを得なかったことに照らせば、より丁寧な対応をして然るべきであった。