

[事案 2024-324] 契約者貸付無効等請求

・令和 8 年 5 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

契約者貸付が申立人の配偶者が無断で行ったものであることを理由に、解約返戻金から控除された契約者貸付元利金相当額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 27 年 10 月に契約した外貨建終身保険について、以下の理由により、解約返戻金から控除された契約者貸付元利金相当額 6319.43 豪ドルを返還してほしい。なお、本契約は令和 6 年 5 月に解約した。

- (1) 自分の配偶者は本契約の契約者貸付の手続を自分に無断で行い、保険会社はいかにも自分が行ったかのように事務処理した。自分は、貸付時の面談を行っておらず、契約者貸付の書類を見たこともないし、署名もしていない。
- (2) 自分は、本契約の解約時にも契約者貸付が行われたことの説明を受けておらず、解約後に契約者貸付が行われていたことを知った。
- (3) 保険会社は契約者貸付の貸付金は自分の口座に振り込んだからどうすることもできないと述べたが、契約者貸付手続は自分に無断でなされたのであるから、自分は振込を阻止することや拒否することすらできなかった。
- (4) 自分の配偶者は自分に無断で契約者貸付を行ったことを認めた。
- (5) 保険会社も契約者貸付の申込書の署名が自分の署名ではないことを認めている。

<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) 本契約の契約者貸付手続は申立人本人が行ったものである。申立人は契約者貸付の存在を認識した上で本契約を解約した。仮に申立人に無断で契約者貸付が行われたとしても、申立人は追認している。
- (2) 募集人はもともと申立人の配偶者の知り合いであり、申立人と配偶者の担当となった。申立人と配偶者は老後生活資金を確保したいという意向であり、募集人は申立人と配偶者のそれぞれに本契約に係る商品を提案した。募集人と申立人は、申立人と配偶者が経営する飲食店にて複数回の面談を行った後、平成 27 年 9 月に申立人と配偶者の自宅の 1 階の玄関にて本契約の申込手続を行った。その際は、申立人は、日中は服装等の関係で募集人に会いたくないことを理由に手続に同席せず、募集人はこれに配慮して配偶者にタブレット端末を渡し、当該タブレット端末を配偶者が 2 階の居室に持って上がり、2 階にいた申立人がタブレット端末に署名をするという手順で申込手続を行った。申立人は保険料の引き落とし口座として配偶者の口座を指定した。
- (3) 令和 4 年 10 月、募集人は、配偶者から、本契約および配偶者の契約の両契約について契約者貸付を希望する旨の申し出を受けた。同日、募集人は申立人らの自宅においてそれぞれの契約者貸付請求書に署名をもらった。本件契約者貸付に係る請求書への署名にあたっては、申込手続時と同様、申立人は日中に募集人には会いたくないとのことであったので、募集人はこれに配慮し、配偶者に契約者貸付請求書を渡し、配偶者から申立人に渡してもらって、申立人に署名をもらうという手順を取った。その際、申立人は、申立人本人名義

の口座を受取口座に指定した。

- (4) 令和4年10月、保険会社は申立人名義の口座に約55万円を送金し、同日申立人に対し、本件契約者貸付に係る計算書を送付した。令和5年9月には、保険会社は申立人に対し、利息繰入れのお知らせを送付した。そのほか、保険会社は令和5年1月および令和6年1月に申立人に対し契約者貸付金記載の総合通知を送付した。
- (5) 募集人は、配偶者から本契約を解約する旨の連絡を受け、令和6年5月、申立人から解約請求書を受領した。同解約請求書の署名と契約者貸付請求書の署名は筆跡が異なるようにも見えるが、前者は車の中でタブレット端末上で申立人が署名したものであり、後者の署名とは署名の際の状況が異なるので、比較対象にはなり得ない。

＜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、本契約の契約者貸付手続時等の状況等を確認するため、申立人および募集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、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) 募集人は、申立人宅を訪問し、申込書に申立人名義の署名を取得していながら、申立人と直接対面せずに契約申込手続と契約者貸付手続を行った。また、契約者貸付手続については、事前の電話においても申立人の意思確認をしておらず、また訪問時には対面しないまま口頭で意思確認をすることもしていなかった。これらは、募集人の募集行為および契約者貸付の手続として極めて不適切な対応であったといわざるを得ない。仮に募集人が申込手続および契約者貸付の双方において、申立人に直接対面し、十分な説明と意思確認をしていたら、本件紛争の発生を防ぐことができた可能性がある。