

[事案 2025-16] 慰謝料請求

・令和7年12月24日 和解成立

<事案の概要>

精神的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24年2月に契約した個人年金保険について、以下等の理由により、慰謝料の支払いを求める。

- (1) 令和3年8月中旬、夫の保険の見直しと産まれてくる子供の学資保険を検討するため、募集人に資料を依頼した。コロナ禍であり、自分は妊娠中であるため、資料だけを要求したが、募集人から対面での説明を求められた。
- (2) 同月下旬、車内で2時間半も募集人から話を聞かされた。その後、募集人が新型コロナウイルス（以下「コロナ」）に感染していたことを聞き、自分は同年9月上旬にコロナを発症し、入院することになった。コロナを募集人からうつされ、自分と家族の命が危険にさらされたにもかかわらず、募集人からの謝罪もなく、支社の担当者の謝罪も形式的なものであった。
- (3) 令和6年10月、保険会社に解約請求書類を依頼したところ、保険会社からの書類に自分の個人情報に記載されている社外持出禁止書類が同封されていた。支社の職員から、謝罪と書類回収の申し出を受けたが、前回の経験を踏まえ、無意味な謝罪は受けないと意思表示していたにもかかわらず、執拗に資料の回収と謝罪を受けるように迫られた。

<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) 令和3年の出来事については、募集人が原因として申立人がコロナに罹患したといった因果関係を認定できる証拠等はなかったものの、募集人による配慮を欠いた行動があったことについて謝罪し、令和5年9月に示談金を支払うことで示談が成立している。
- (2) 令和6年の出来事については、当社は、社外持出禁止書類を誤って申立人に送付したが、記載されている情報は申立人の情報であり、申立人の個人情報が漏えいしたわけではなく、誤送付についての損害は発生していない。当社は、早期解決の観点から、示談金を支払うことの提案をしたが、申立人はこれを受けず、示談には至らなかった。

<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、申立てに至った状況等を把握するため、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、申立人の請求は認められないが、以下等の理由により、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) 保険会社が社外持出禁止書類を社外に誤送付したことは争いがなく、個人情報の漏えいがあったとしても、保険会社の情報管理への不安感を申立人に抱かせたことは認めることができる。また、社外持出禁止書類には令和3年の申立人の申し出についての対応経緯が

記載されており、これを見た申立人の不快感は決して低いものではなかったと思われる。

- (2) 申立人は、事情聴取において、社外持出禁止書類には募集人の氏名が載っており、申立人が強く担当者変更を訴えていたにもかかわらず保険会社はこれを無視していたと思った、募集人からは令和3年のことについての謝罪はされていないなどと陳述している。保険会社は、募集人が配慮を欠いた対応をしたことを認めているため、担当者変更の対応をするか、十分に謝罪ないし説明をして理解を求めるかの対応をするのが望ましかったと思われる。
- (3) 社外持出禁止書類誤送付後の支社の職員の対応についても、不法行為とまでいうことはできないものの、当初から、社外持出禁止書類の回収を重視していたことをうかがうことができ、申立人の心情への配慮が十分できていなかったと思われる。