

[事案 25-200] 損害賠償請求

・平成 26 年 11 月 27 日 和解成立

※本事案における申立人は、親子である。

<事案の概要>

払済保険への変更を申し出たが、募集人が手続きを怠ったことから、保険料が引き落とされたことを理由に、解決までの交渉費用および慰謝料等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 23 年 10 月頃、申立人（親）は、募集人に対し、申立人（子供）名義の本契約（平成 11 年 3 月契約の終身保険）について、親への名義変更および払済保険への変更を申し入れた。しかし、払済保険への変更手続はとられず、名義変更手続は取られたが、変更前の契約名義人である子供の口座から保険料が引き落とされていた。

本件により、家族関係が悪化し、精神的な苦痛・心労は計り知れないことから、慰謝料および解決までの交渉費用、名義変更後の支払済保険料の遅延損害金を支払ってほしい。

<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) 払済保険への変更については、申立人（親）から明確な意思表示があった事実は確認できず、そのための変更請求書類の提出もなされていない。
- (2) 保険料引落口座の変更は、当社が促す義務はないが、契約者名義変更の際は、通常、サービスで変更を促しており、本件ではそのサービスが行われなかったことから、旧契約者の口座から引き落としした保険料を全額返金した。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人の事情聴取の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

1. 払済保険への変更手続について

継続中の契約を払済保険に変更するためには、約款により、保険会社所定の請求書を提出すべきことが規定されている。しかし、申立書および事情聴取の結果、その他証拠によっても、書面による変更の申込みがなされたと認めることはできない。

よって、法律上の権利として払済保険への変更を認めることはできない。

2. 遅延損害金について

遅延損害金が発生するのは、債務不履行がある場合である。

また、契約における契約者の名義変更は、当然に振替口座の変更を伴うものではないため、一般的に、契約者側からの振替口座の変更依頼がなければ、振替口座の変更をしなくとも保険会社に責任があるわけではなく、また、当然に保険会社において名義変更後の支払済保険料の返還義務が生じるものでもない。

よって、保険会社に債務不履行はなく、遅延損害金の支払義務はない。

3. 交渉費用、慰謝料について

(1) 交渉費用、慰謝料請求が認められるのは、不法行為が存在する場合である。そして、不法行為というためには、その行為に違法性が存在することが必要であり、違法性は被侵害利益の種類と侵害行為の態様の相関関係において決せられる（通説）。

(2) 本件において交渉費用および慰謝料請求となる「精神的損害」が発生したとする申立人の主張の根拠は、「払済保険への変更手続」の申入れに対し、保険会社が速やかに行わなかったこと、および、振替口座変更手続を行わず前契約者の口座から保険料が引き落としがなされ、この引き落としの停止が速やかに行われなかったことである。

しかしながら、前記のとおり払済保険への変更は、そもそも手続きが行なわれていなかったのであり、また、前契約者からの口座の引き落としも、変更手続が行なわれていなかったからであって、その後約2,3か月以内に保険会社は申立人らの意向に沿った手続きを提案し、かつ名義変更後の支払済保険料の返還を行っているので、その行為と被侵害利益との相関関係において、未だ不法行為の成立を認めるべき程度の違法性があるとは認められない。

4. 和解について

以上のとおり、申立人の主張を認めるべき法的根拠は認められない。しかし、保険会社においても、契約者名義の変更手続時に、より注意深く確認をしていれば、本紛争は避けることができた可能性があり、紛争の早期解決の観点から、保険会社の提案した和解を相当と判断する。