

## **[事案 26-103] 契約無効請求**

・平成 27 年 5 月 26 日 裁定不調

### **<事案の概要>**

契約時に、募集人による申込書類の偽造行為があり、申立人の意思に反した契約内容で成立していることを理由に、契約を無効として既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 22 年 2 月に加入した終身医療保険 2 件について、以下の理由により契約を無効とし、既払込保険料を返還し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人に「2 人で (2 つの契約での意味) 1 万円以下の掛捨ての保険」と要望したが、実際には合計の保険料は約 1 万 6,000 円であり、自分の意思に反していた。
- (2) 募集人は本契約の説明を十分行わず、保険内容を把握していなかった。
- (3) 申込書類の署名、印影は自分のものではなく、偽造されている。

### **<保険会社の主張>**

契約してから 4 年以上苦情申立てがなく保険料が支払われていたことから、申立人は加入意思を有しており、申立人の請求に応じることはできない。

### **<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、募集人に対して、募集時の説明内容、契約に至るまでの経緯等を把握するため事情聴取を行った。なお、申立人への事情聴取については、申立人により辞退された。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、契約を無効とすること（既払込保険料の返還）は認められないが、以下のとおり、加入時の説明が不十分であったことが認められるので、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、同規程第 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として手続を終了した。

- (1) 契約申込みを行った場所や状況については、申立人と保険会社との間で相違がある。この点、申立人への事情聴取を行うことができなかったため確定はできないが、募集人の事情聴取によると、説明や申込書の作成にかかった時間は、2 件について 30 分程度と短く、かつ説明等を行った場所は、駐車場に張ったテントの中または駐車場の車であり、保険の内容を説明し、契約者に十分に理解させるには不適切な状況であったと推測される。また、説明はノートパソコンを用いてなされたが、設計書等の契約内容を詳細に示す書面はプリントアウトできない状況にあった。募集人は設計書を後日送付したとするが、証拠はなく、かつ仮に後日送付していたとしても、契約者が申込後に契約内容を再検討して翻意する機会を失わせた可能性があり、募集行為としては契約者の保護に欠ける不適切な行為である。このような募集方法は、募集人と契約者が知人でかつ両者の住居が遠隔地であったことによるが、適切な募集行為を行わなかった理由とはならない。
- (2) 加えて募集人は、苦情対応時に申立人に対し、募集人としては極めて不適切な発言をした事実がある。これは契約の効力には影響するものではなく、また当審査会の手続きにおい

て、不法行為となるか否かを判断することは困難であるが、仮に不法行為とならないとしても見過ごすことはできない。

<参考>

○契約の無効（既払込保険料の返還）が認められない理由は、以下のとおり。

- (1) 申立人は、契約申込書の署名が偽造であり、印影も自分のものではないと主張するが、当審査会には、裁判所のように専門家による鑑定手続きは存在せず、偽造か否か確定することができない。偽造であることを前提とした判断を下すことはできないので、以下、偽造ではないと仮定して判断する。
- (2) 申立人は、説明義務違反を理由として既払込保険料の返還を求めており、消費者契約法 4 条 1 項または 2 項にもとづく契約の取消しを主張していると理解できるが、申立人の提出した各文書を見ても、説明不足の具体的内容が不明であり、取消要件の存在を判断できない。申立人の主張から唯一明らかなことは、合計保険料が約 1 万 6,000 円になることの説明がなかったという点であるが、契約申込書には保険料金額が記載されているため、申込書を作成する際に明らかになる事項について、募集人が虚偽の説明をするとは通常考えられない。当審査会では、その他説明義務違反の具体的事実を、申立人の事情聴取により明らかにしようとしたが、申立人は事情聴取を辞退したので、説明義務違反の事実は認められなかった。
- (3) 保険料額の相違について、申立人は、合計 1 万円程度の保険料であると思い契約したのに実際には約 1 万 6,000 円の保険料であったと主張するが、法律的には錯誤による契約無効の主張であると理解できる。契約申込書には保険料が記載され、1 契約のみで 1 万円を超えることは明らかで、2 契約で保険料が 1 万円を超えることは容易に分かる。保険料額を問題とする契約者が申込みにあたり、保険料額を確認しないことは通常考えられない。
- (4) 申立人は、紛争にかかる保険会社の対応が不適切かつ不誠実であったとして慰謝料を請求しており、不法行為にもとづく損害賠償請求であると理解できるが、契約当事者が契約に関するトラブル時の対応について不誠実であったとしても、特段の事情がない限り不法行為となるものではなく、証明文書を偽造するなどの違法な方法を用いた場合には特段の事情に該当するが、当審査会においては、前記のとおり偽造の事実自体が判断できない。