

## 〔事案 26-34〕 解約無効請求

・平成 27 年 3 月 30 日 裁定不調

### <事案の概要>

第三者によって、契約者である自分に無断で解約が行われたことを理由に、解約の無効もしくは、解約返戻金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6年に契約した変額保険が無断で平成24年7月に解約されていることが、平成25年11月に分かった。

以下の理由により、解約を無効とするか、損害賠償として解約返戻金等を支払ってほしい。

- (1)解約請求書の署名は別人のものであり、所有していない印鑑による印影がある。また、解約請求書の筆跡は、契約時の申込書類の筆跡と異なる。
- (2)保険会社の行った本人確認は、第三者の取得が容易な住民票で行われており不十分である。

### <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)解約請求および手続きは、当社所定の手続きにて適切に行われた。
- (2)解約時に、犯罪収益移転防止法による本人確認を実施している。

### <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、申立人から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裁定手続を終了した。

### <当審査会の判断>

#### 1. 申立人の主張の法的整理

本件の争点は、離婚調停中の配偶者により無断で行われた解約請求に対して、保険会社が「善意」かつ「無過失」であったか否かである。

#### 2. 「善意」について

以下の事実によると、保険会社が、解約の請求者が申立人であると信じていた（善意）と認められる。

- (1)保険会社が解約入電に応じて送付した解約請求書は、所定箇所が記入され、申立人名が署名・捺印されたうえで、保険証券、住民票とともに提出された。
- (2)解約請求書に記載された住所は、提出された住民票の申立人住所と同一であった。また、記載された解約返戻金の送金口座は、申立人名義の保険料引去口座であった。
- (3)解約請求書の筆跡は、契約申込書の申立人筆跡と似ており、印影も契約申込書と酷似していた。

#### 3. 「無過失」について

以下の事実によると、保険会社が、本件解約の請求者が申立人であると信じたこと（善意）につき過失は認められない。

- (1)申立人は、配偶者との間で離婚調停が不調に終わったため、平成23年10月付通知書を配偶

者に送付し、正式な別居を通告したが、申立人は、保険証券、保険料引去口座の通帳、印鑑を取り戻さず、配偶者宅（自宅）に置いたままであった。

(2)住民票上の住所は平成25年3月まで変更しておらず保険会社に別居後の住所変更を通知していなかった。

#### 4. 申立人に対する架電の有無について

保険会社は、通常、入電時に本人確認を行っているとは主張するが、本人確認記録は廃棄され、担当者に記憶はなく、裏付ける客観的証拠はない。しかし、特段の事情のない限り、解約請求書、保険証券および住民票といった、解約時の提出書類の審査を行えば、架電による契約者本人への直接の意思確認の必要まではないと判断する。

#### 5. 和解について

解約入電時の具体的状況が不明であることも考慮すると、申立人の知らないところで突然解約された事態について、全面的に申立人に帰責することには疑問を感じる。また、申立人には心臓の持病があり、今後、新たに他の生命保険への加入は難しいと考えられる。

当審査会としては、以上の事情を踏まえ、本件は和解により解決を図ることが相当であると考ええる。