

[事案 26-83] 契約者貸付無効請求

・平成 26 年 12 月 26 日 裁定終了

<事案の概要>

自分の知らないところで、自分以外の者により契約者貸付が行われたことを理由に、契約者貸付の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、平成 17 年 6 月に契約した個人年金保険に関して行われた平成 21 年 4 月および同年 9 月の契約者貸付を無効としてほしい。

- (1)貸付以前である平成 19 年 1 月に提出された契約者カードの暗証番号変更届は自署したものでなく、自分以外の者の筆跡であるので、自分以外の者の申出によって暗証番号が変更されている。
- (2)暗証番号変更手続と、その後に契約者カードによって行われた契約者貸付には、保険会社が本人確認を怠った過失がある。

<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)カードの暗証番号変更手続に際しては、暗証番号変更届に押印された保険会社への届出印によって本人確認を行っている。
- (2)2 度の貸付は、正当に発行された契約者カードと正当に変更された暗証番号を利用して行われているので、有効である。
- (3)仮に第三者が申立人（契約者）に無断で貸付を行っていたとしても、保険会社はそれを知らず、上記のとおり、暗証番号変更手続および契約者貸付の際に適切な本人確認を実施しており、無過失であることから、債権の準占有者に対する弁済の規定（民法 478 条）の類推適用により、貸付は有効である。

<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、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

1. 以下の理由により、契約者カードの暗証番号変更手続や 2 度の貸付は、申立人自身ではなく、申立人の元配偶者によってなされた可能性が高いものと考えられる。
 - (1)当審査会は筆跡鑑定の手続きを有していないが、目視上、暗証番号変更届と本契約の申込書とは筆跡が異なることから、暗証番号変更届は申立人以外の者によって作成された可能性がある。
 - (2)申立人の事情聴取の結果から、以下の事実が認められる。
 - ①契約者貸付当時、申立人と元配偶者は本契約の保険証券や契約申込書作成に使用された印鑑等を兩人ともに使用可能な状況であった。
 - ②契約者カードや保険証券の管理を含めた財産や家計の管理につき、申立人は元配偶者に任せていた。
 - ③申立人は、保険会社に登録していた住所地を、ほぼ 1 年を通して留守にしており、同所

に届く郵便物は親戚が申立人ら宛に転送し、郵便物の管理は申立人の元配偶者が行っていた。

- (3) 保険会社は、電話による申出を受けた際には、証券番号・契約者氏名等を確認のうえで、住所地宛に暗証番号変更届を送付する手続きをとっている。
 - (4) 本契約者カードの暗証番号変更届には、本契約の申込書と同じ契約者の氏名、生年月日、住所、証券番号等が記載され、押印された印影は本契約の申込書作成時に使用された印影である。
2. 以下の理由により、現金自動取引機を用いた本件の2度の貸付にも民法478条の類推適用があり、貸付が有効であると認める余地がある。
- (1) 判例によると、契約者貸付はその経済的実質において保険金または解約返戻金の前払いと同視することができ、民法478条が類推適用されるので、保険会社に過失がない場合には、保険会社は貸付の効力を主張できる。
 - (2) 別の判例によると、機械払による預金払戻についても民法478条の適用があり、預金者による暗証番号等の管理に遺漏がないようにさせるため、現金自動払システムの設置の全体について、可能な限度で無権限者による現金自動取引機による貸付を排除し得るよう注意義務を尽くしていれば、保険会社は貸付の効力を主張できる。
3. 以下の理由により、保険会社は現金自動支払機による貸付システムの十分な管理等を行っており、可能な限度で無権限者による現金自動支払機による貸付を排除し得るよう注意義務を尽くしていたと考えられることから、保険会社に過失はなく、民法478条の類推適用が認められるので、2度の貸付は有効である。
- (1) 本契約者カードの利用規定では、暗証番号を厳重に管理してカードが他人に使用されないよう保管すべきこと、他人に分かりにくい番号を設定すべきことが定められている。
 - (2) 変更届による暗証番号の変更に際しては、契約者の氏名、証券番号、住所等を記入し、契約申込書に押印されている印鑑を用いて作成することを求めている。
 - (3) 暗証番号変更届の筆跡は、目視上、申立人のものと異なるが、筆跡によって本人確認を行うことは困難な場合は多いことから、本件の一切の事情を総合斟酌すると、筆跡の照合をせずに暗証番号の変更を認める保険会社の手続きが不十分であるとまでは言えない。