

## **[事案 27-129] 損害賠償請求**

・平成 28 年 1 月 25 日 和解成立

### **<事案の概要>**

募集人が、無断で配偶者に対し、契約内容通知を交付し、またその受領証に署名を代筆していたことを理由として、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 23 年 4 月に契約した終身保険について、以下の理由により、保険会社の行為により受けた精神的損害について損害賠償してほしい

- (1)募集人が配偶者に対し、契約者である自分の同意なしに、契約内容通知を未封で手渡した行為は、不法行為および守秘義務違反に該当する。
- (2)募集人が契約内容通知の受領証を代筆し、保険会社に提出していた行為は、不法行為に該当する。

### **<保険会社の主張>**

以下の理由により、申立人に損害は生じていないので、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、申立人の配偶者に対して、具体的な契約内容については説明していない。
- (2)募集人は不特定多数に対し申立人の契約情報を漏えいしたものではない。

### **<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、契約内容通知を受領した経緯、および保険会社の対応に不適切な点があったかどうかなどを把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、契約内容通知を未封で交付し、受領証を代筆したことについては、保険会社も認めているので、募集人の事情聴取は行わなかった。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、保険会社の損害賠償責任は認められないが、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、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)申立人の配偶者に対し、契約内容に関わる書類を、申立人の同意なく未封で手渡す行為は不適切であり、申立人に不快感を与えたと推測できる。また、受領証は契約の権利関係の書類ではなく、代筆自体は、契約に直接の影響を及ぼさないが、他人名義の書類を勝手に作成して利用した行為は著しく不適切であり、財産的実害を及ぼさないとしても、精神的な苦痛をもたらす可能性は高い。
- (2)契約内容通知の交付およびその内容の説明は、契約上の義務ではないが、顧客サービスとして、契約者に定期的に契約内容を説明することを目的としており、契約者と面接せず、受領証を代筆しては、そのサービスの意義を失わせる。