

[事案 27-277] 契約無効請求

・平成 28 年 8 月 23 日 裁定不調

<事案の概要>

和解契約にもとづく契約について、保険会社所定の申込手続がなされていないこと等を理由として、契約の不成立、既払込保険料の返還および既払込保険料の運用益の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

和解契約にもとづく積立利率変動型終身保険について、以下の理由により、契約を不成立とし、既払込保険料を返還し、既払込保険料の運用益を支払ってほしい。

- (1) 「ご契約のしおり・約款」に記載され、保険会社カスタマーセンター担当者も説明している、保険契約申込時における保険会社所定の手続き(申込書への署名、取扱担当者との面談、重要事項説明、意向確認等)がなされていない。
- (2) 「ご契約のしおり・約款」が保険証券と同時に交付されず、再三交付を求めて、やっと交付された。
- (3) 保険会社から交付された本件契約の保険証券に表示された契約者印および被保険者印の印影は、自分の印鑑ではなく、保険証券の作成に当たり当該印鑑を使用しないように申入れしていたにもかかわらず、当該印鑑が使用され、その印影が表示された保険証券を作成した行為は、有印私文書偽造罪に該当する。
- (4) 申立外契約の申込時に取得した個人情報を本件契約に利用しているが、適法に取得されていない個人情報を利用することは、個人情報保護法に違反する。
- (5) 自分に営業職員の担当者を付けることを依頼しているにもかかわらず、現在に至るまで担当者が付けられていない。

<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) 「ご契約のしおり・約款」の記載は通常の保険契約申込時における所定の手続きを説明したもので、本件契約は和解契約により成立したものであることから、通常の手続きは必要ない。また、カスタマーセンター担当者は、通常の手続きを説明したものである。
- (2) 申立外契約の約款と本件契約の約款は同じものであり、また、本件契約の約款の写しを送付していたことから、改めて交付する必要はなかった。
- (3) 当該印鑑の取扱いに誤りがあったことは認めるが、有印私文書偽造罪には該当しない。
- (4) 本件契約は、実質的には申立外契約に代えて締結したものであるため、申立外契約に関して申立人から取得した個人情報を本件契約の成立、継続、維持管理に利用することには不適切な点はない。
- (5) 申立人に担当者を付けたが、担当者では対応できない状況にあった。

<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ほか、本件契約の成立に至る経過を把握するために、申立人に対して事情聴取を行った。また、保険会社からは事情説明を求めた。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本件契約の不成立は認められないが、保険会社には約款交付と保険証券作成の取扱いに不適切な点があったことが認められること、および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図ること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きを終了した。