

[事案 29-4] 損害賠償請求

・平成 29 年 10 月 4 日 裁定不調

<事案の概要>

契約後の訪問活動時に、担当者が申立人の配偶者に対し、申立人の契約情報を漏洩したこと等を理由に、損害賠償を求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

以下の理由により、損害賠償金を支払ってほしい。

- (1) 担当者が、契約後の訪問活動時に、自分の契約情報（契約者貸付を受けている事実）を配偶者に漏洩した。
- (2) 担当者が、訪問活動の際のアンケートの署名を自分の承諾なく配偶者に代筆させた。

<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) 契約者貸付についての情報が記載された書類の受け渡しに問題があった可能性（封筒に封をせず申立人配偶者に手交）は否定できないが、口頭での情報漏洩は担当者も記憶になく、その事実はないと判断している。
- (2) 訪問活動の際のアンケートの署名を申立人の承諾なく申立人配偶者に代筆させた事実はなかったものと推察する。

<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、契約後の訪問活動時の状況を把握するため、申立人および担当者の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、担当者が申立人の契約者貸付について申立人配偶者に口頭で漏洩したとは認められず、担当者がアンケートの署名を申立人配偶者に代筆させたとは認められないが、以下の理由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のが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1) 担当者は、契約者貸付額を含む契約内容が記載されている書類を、封をせずに申立人配偶者に手交した。
- (2) 担当者は、契約者貸付以外の申立人の契約内容の一部を申立人の配偶者に口頭で伝えた。
- (3) これらの行為は、顧客情報管理として不適切である。