

各指定紛争解決機関の提出資料【事案例】

〔各機関がそれぞれの公表資料等
をもとに整理したもの〕

目 次

- 一般社団法人全国銀行協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 一般社団法人信託協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- 一般社団法人生命保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 一般社団法人日本損害保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 一般社団法人保険オンブズマン・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
- 一般社団法人日本少額短期保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター・・ 25
- 日本貸金業協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

《和解事案》

申立受付年度：平成 29 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（70 歳台）

＜顧客（A さん）の主張＞

- ・B 銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・知り合いの支店長就任のお祝いとして往訪したところ、営業協力として本件商品の勧誘を受け、「損はさせない」との言葉を信用して、付き合いとして本件商品を購入するに至った。
- ・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。
- ・私は、元本割れリスクがあることは理解していたが、私が損をしないようなアフターフォローをB銀行担当者から受けられるものと考えていた。また、運用報告書は届いていたが、確認せずに廃棄していた。

＜業者（B 銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、A さんに余裕資金の運用について確認し、本件商品を勧誘したところ、A さんが購入を希望したため、販売するに至った。
- ・当行担当者は、A さんからの聴取及び所定の書面により、A さんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。A さんの来店目的が支店長就任祝いであり、販売協力を依頼するなかで本件商品の購入をお願いしたことは認める。
- ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、「損はさせない」との発言があったことは明らかでないが、説明内容に問題はなかったものと判断している。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、B 銀行の申立てを「適格性あり」として受理し、A さんと B 銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、A さんに対して営業の都合による勧誘があったことについて適合性原則等の検討を行っていないともいえ、B 銀行に対して本件商品の説明方法、A さんの投資意向の確認、保有金融資産の確認等が十分とはいえなかったことを指摘した。
- ・また、「損はさせない」との約束をしたかについては判断できないが、少なくとも A さんの希望するアフターフォローの内容を確認し、後任者になんら引継ぎ等を行っていないことについて一定の落ち度があったと指摘した。
- ・その上で、あっせん委員会は、B 銀行が A さんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。
- ・その結果、A さんと B 銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となったため、和解契約書を締結した。

《和解事案》

申立受付年度：平成 30 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（60 歳台）

＜顧客（Aさん）の主張＞

- ・B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険契約を無効とし、一時払保険料全額の返還を求める。
- ・私は、B銀行で購入し保有中の本件外保険を追加購入しようと思い、B銀行担当者に伝えたところ、当該本件外保険の取扱いは停止されていたため、同種の保険の提案を依頼したところ、元本保証の商品であるとして本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。
- ・私は、B銀行担当者から、本件商品の商品内容や元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けていないが、B銀行担当者を信用して購入した。
- ・B銀行担当者が把握していたと主張する私の保有金融資産額は、実際とは大きく異なっている。

＜業者（B銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、元本割れの可能性はあるが、外貨での運用は収益が期待でき、死亡保険金は特約により円建てで保証される商品があると説明したうえで、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。
- ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。
- ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について2日に分けて十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの保有金融資産の把握やリスク性資産比率の検証が十分であったとはいえないこと、Aさんに販売した本件商品は高リスクレベルに分類されており、Aさんにとって適切な商品であったか疑問が残ることを指摘した。
- ・その上で、あっせん委員会は、Aさんが本件商品を解約したうえで、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。
- ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となったため、和解契約書を締結した。

《和解事案》

申立受付年度：平成 30 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（60 歳台）

＜顧客（A さん）の主張＞

- ・B 銀行で購入した投資信託について、解約した場合に生じる元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・私は、B 銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、購入するに至った。
- ・私は、本件商品購入以前に、他の金融機関においてリスク商品を購入した経験があったが、当該金融機関の担当者の助言どおりに購入したものであり、投資に係る知識は乏しかった。
- ・私は、B 銀行担当者から、本件商品の商品内容や元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けていないが、B 銀行担当者を信用し、言われるがままに購入した。

＜業者（B 銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、A さんから資産運用の相談を受け、本件商品をはじめとする複数の投資信託を提案したところ、A さんが本件商品の購入を希望したため、販売するに至った。
- ・当行担当者は、A さんからの聴取及び所定の書面により、A さんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。なお、過去に他の金融機関で購入した投資信託の具体的な商品名までは聞いていなかった。
- ・当行担当者は、A さんに対し、面談に先立ち、資産運用に係る資料を送付したうえで、あらためて所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、A さんの申立てを「適格性あり」として受理し、A さんと B 銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、B 銀行に対して、投資経験の乏しい A さんに対し、面談日に初めて紹介した本件商品という多額の単一商品を、熟慮期間を設けることなく販売した点について、より配慮すべきであったこと等を指摘した。
- ・その上で、あっせん委員会は、A さんが本件商品を解約し、それによって生じる A さんの損失の一部を B 銀行が負担するというあっせん案を提示した。
- ・その結果、A さんと B 銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となったため、和解契約書を締結した。

《不調事案》

申立受付年度：平成 28 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で解約・購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん等要求
- ・顧客の属性：個人（60 歳台）

＜顧客（Aさん）の主張＞

- ・B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・私は本件商品に損失が発生したことから、B銀行担当者に相談すると、別の投資信託に乘換えれば損失を取り戻すことが「期待できる」と言われたことから、既に保有していた本件商品を解約し、新たな投資信託を購入するに至った。
- ・新たな投資信託の購入後、一定程度の利益が生じたので売却したが、それでも本件商品による損失を取り戻すには至らなかった。その不足分の補てんを求める。
- ・私は、本件商品および新たな投資信託に元本割れリスクがあることは理解していた。また、B銀行担当者から「期待できる」と説明されたこと等から、本件商品の損失は、新たな投資信託で取り戻せるものと考えていたが、損失を取り戻すことを断定するものではないことは理解していた。

＜業者（B銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、Aさんが保有していた本件商品に生じた評価損について相談を受け、保有し続けて様子を見るか、別の投資信託に乗り換えることを提案したところ、Aさんが乗り換えを希望したため、本件商品を解約し、新たな投資信託を販売するに至った。
- ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験、保有金融資産を確認しており、本件各商品の販売に問題はないものと判断した。
- ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、商品内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
- ・当行担当者は、Aさんに対して、乗換えによって既に保有していた本件商品の損失が取り戻せるとの断定的判断を提供した事実はない。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、当事者双方から提出された関係書類及び事情聴取の結果から、本件商品から新たな投資信託への乗換えに至る経緯において、B銀行から断定的判断の提供がなかったことは争いがなく、加えて新たな投資信託は結果的に利益が生じていることからすれば、当事者双方が納得できるあっせん案を提示するのはできないとして、あっせん手続を打ち切った。

《不調事案》

申立受付年度：平成 28 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求等
- ・顧客の属性：個人（80 歳台）

＜顧客（Aさん）の主張＞

- ・B銀行で購入した変額個人年金保険について、年金原資を一括受取としたことによる元本割れ相当額の補てん及び契約締結時にB銀行担当者から説明のあった年3%の利息相当額の支払いを求める。
- ・私は、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受けた際、元本保証で年3%の利息がつくという説明を受けたことから本件商品を購入するに至った。
- ・私は、本件商品は元本が保証され、満期時に元本と利息が一括で受け取れるものと考えていたが、実際には年金受取を選択しなければ元本が保証されないことが判明した。
- ・私は、B銀行担当者から本件商品の商品内容及び元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。私は、かつて購入した保険商品と同種の商品だと考えていたので、資料による詳細な説明は不要と告げていたが、本件商品の元本割れリスクや、満期時の取扱い等について十分な説明を受けていれば、本件商品を購入することはなかった。

＜業者（B銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、Aさんに本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。
- ・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認した上で、本件商品を販売しており、本件商品の販売に問題がないと判断した。
- ・当行担当者は、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っている。当行担当者が本件商品について、元本が保証され、かつ年3%の利息がつくと説明した事実はない。
- ・また、Aさんが、本件保険金の満期後の受取方法として、一括受取以外は想定していなかったという点は記録がなく不明だが、むしろ公的年金の補完としたい旨を聴取している。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、当事者双方から提出された関係書類及び事情聴取の内容によれば、年3%の利息がつくという説明が行われたかどうかは、両者の主張に大きな隔たりがあり、事実の確認が困難であることから、そのことを前提にあっせん手続を進めることは困難であることを説明した。

- ・そのうえで、あっせん委員会は、本件商品がAさんのニーズと真に合致していたがどうか疑問が残るとして、元本割れ相当額の範囲内で、B銀行に一定の譲歩をさせることを検討していると説明した。
- ・これに対し、Aさんはあっせん委員会の解決案について謝意を示すものの、少額の解決金を受け取る代わりに当該利息の件を不問にするという提案は受け入れられないとの回答があった。
- ・あっせん委員会は、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

《不調事案》

申立受付年度：平成 30 年度

＜事案の概要＞

- ・説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
- ・顧客の属性：個人（60 歳台）

＜顧客（A さん）の主張＞

- ・B 銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。
- ・私は、B 銀行担当者から高い分配金を受け取れる商品であると勧誘されたことから、本件商品を購入するに至った。本件商品は、1 年 9 か月の間、4 回に分けて購入している。
- ・また、B 銀行担当者は、本件商品の運用状況が悪くなった時には直ちに連絡する旨の約束をした。
- ・私は、本件商品購入以前に、投資信託の購入経験があったが、B 銀行担当者に勧められるがまま購入したものであり、分配金の仕組みや商品内容等について理解していなかった。
- ・私は、B 銀行担当者から、本件商品の目論見書を受け取っておらず、本件商品の元本割れリスクや分配金についても説明を一切受けていない。
- ・本件商品の購入後、運用状況が悪くなっていたにもかかわらず、B 銀行担当者から連絡はなかった。

＜業者（B 銀行）の主張＞

- ・当行担当者は、A さんから資産運用の相談を受け、本件商品を紹介したところ、A さんから本件商品の購入の意向が示されたことから、販売するに至った。
- ・当行担当者は、A さんからの聴取及び所定の書面により、A さんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。
- ・当行担当者は、A さんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、元本割れリスク及び分配金について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。
- ・当行担当者は、本件商品の運用状況が悪くなった際に、直ちに連絡するといった約束はしていない。
- ・当行担当者は、A さんに対して、定期的に本件商品に係るアフターフォローを行っていた。追加的な購入は、当初の購入時より価額が下がっていることから追加購入したいとの希望があったものである。
- ・A さんは本件商品の購入以前に本件外投資信託の購入経験があり、通算すると益がでている。

＜あっせん委員会による手続の結果＞

- ・あっせん委員会は、A さんの申立てを「適格性あり」として受理し、A さんと B 銀行から事情聴取を行った。
- ・あっせん委員会は、当事者双方から提出された関係書類及び事情聴取の内容によれ

- ば、両者の主張に大きな隔たりがあり、事実の確認が困難であるため、説明義務等の観点からB銀行に対して落ち度を指摘することは困難であることを説明した。
- ・そのうえで、本件商品の販売時におけるAさんの保有金融資産額に照らすと、本件商品の販売によりリスク資産比率が高率であったと言えることを指摘し、B銀行がAさんに一定額の解決金を支払うというあっせん案を提示し、双方に持ち帰り検討するよう説明した。
 - ・その翌日、Aさんから、あっせん案に応じたうえで、さらに他のADR機関に残額について申立てを行いたいとの意向が示されたが、そのような取り運びはできないことを説明したところ、それならばあっせん案には応じないとの回答があった。
 - ・あっせん委員会は、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。

以 上

事案番号	30年度第1号
申立て概要	実績配当型金銭信託の販売時の説明不足
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	平成26年8月から27年6月にかけて実績配当型金銭信託を契約したが、30年4月に損失が発生したことから解約。 購入時には「安全性の高い商品」と説明を受け、為替リスクについての説明は受けたが、「アメリカの金利が上昇すると債券の価格が下がる」との説明はなかった。銀行が運用している商品なので、投資信託よりも安全だと思い多額の投資を行ったので、損失の全額を補償して欲しい。
相手方信託銀行等の見解	勧誘に際して申立人に対して本商品のリスクを十分説明しており、申立人もこれを理解していたのであって、申立人の本商品の損失補てんの請求に応じることは一切できない。
あっせん手続の結果	【平成30年10月3日申立受理→平成30年12月6日和解契約書締結】 所要期間 2か月3日
あっせん手続の概要	平成30年10月3日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理され、平成30年10月24日に第2回あっせん委員会を開催した。 10月24日のあっせん期日では、当事者双方とも申立内容、答弁書に基づく主張であったが、あっせん委員会としては、相手方に説明義務違反まではないものの、将来的にアメリカの金利が上がり、債券価格は下がることが予想されていた中で、大きな金額になるまで複数回販売したこと、ある程度リターンが見込める商品の中では安全性の高い商品であることは理解するが、実際に百万円を超える損失が出ていること、申立人は早期の解決を希望していること等を勘案し、双方に対して、相手方が損失額の1割程度を負担する旨のあっせん案を提示した結果、申立人の了解は得られたものの相手方は持ち帰り検討となった。11月9日、相手方よりあっせん案を応諾する旨の連絡があり、12月6日、和解契約書が締結された。

事案番号	29年度第1号
申立て概要	単元未満株式の簡易相続手続に係る補償請求等
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	相手方は、単元未満株式について長男を代表相続人として簡易相続手続を進めたことによって、申立人及び他の相続人の正当な相続権を侵害した。 ついては、上記手続を定めた社内規則の開示、不当な手続により生じた損失の補償等を求める。
相手方信託銀行等の見解	簡易相続手続により生じた相当額の損害については支払う意思はあるが、簡易相続手続は、少額相続につき相続人の便宜を図る趣旨もあり、金融機関で広く採用されている制度である。簡易相続手続については相手方が自らの判断により実施しているものであり、社内規則は社外に開示していないことから、開示を謝絶。
あっせん手続の結果	【平成29年4月13日申立受理→平成29年6月29日あっせん打ち切り】 所要期間 2か月16日
あっせん手続の概要	平成29年5月12日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理され、平成29年6月1日及び6月29日にあっせん委員会を開催した。 6月1日のあっせん委員会では、双方より事実関係の確認を行ったが、申立人は相手方の社内規則によって相続権を侵害されたとして相手方における手続（社内規則）の是正を強く求めたことから、相続権の侵害の有無の判断や社内規則の是正指導についてはあっせん委員会の対象外であることを説明した上で、内々の和解案の提示を行い、歩み寄りの余地を模索したが結論を出すに至らなかった。 6月29日のあっせん委員会では、申立人より、再度、相続権の侵害及び社内規則の是正指導について強い主張が表明され、また、解決金に係る主張も大きな隔たりがあったことから、あっせんを打ち切った。

【事案1】新契約無効請求

・平成30年4月4日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、契約の取消しおよび一時払保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成26年11月に契約した2件の外貨建個人年金保険について、以下の理由により、契約を取り消して一時払保険料を返還してほしい。

- (1)年金保証金額は、豪ドルで年金原資の130%が最低保証される内容であるにも関わらず、説明は常に日本円で行われたため、日本円で130%保証されると誤解した。
- (2)早いテンポで話を進める、親族の同意を求めない等、高齢で難聴のある者に対する配慮が欠けていた。
- (3)約款は申込後に保険証券とともに渡されたため、申込み前に見ることができなかった。

<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)募集人は、年金保証金額は、豪ドルで年金原資の130%保証であることを説明している。
- (2)募集は3回にわたって行われており、募集人は、申込手続を急がせるようなこともしておらず、高齢者対応として問題はない。また、申立人は難聴ではあるものの、大きめの声で話をすれば問題はなかった。
- (3)約款は申込日に説明した上で交付している。

<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、契約時の説明状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明等に問題があったことや申立人に対する配慮不足は認められないことから、契約の取消しおよび一時払保険料の返還は認められない。しかし、以下等の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1)保険料には、申立人が保有していた金融資産の大半が充てられており、そのことは、募集人も理解していた。しかし、申立人の年齢、収入、生活状況、本契約は解約返戻金が元本割れの危険のある金融商品であること等を踏まえると、ある程度の金融資産は申立人の将来のために保全しておく必要性が認められる。
- (2)この点、適合性確認書兼意向確認書では、日常生活資金を確保するための収入や金融資産を別途十分に確保しているかとの確認事項に対し、「はい」と回答されている。しかし、

この回答は、募集人が記載しており、申立人の認識が反映されてのものか疑問が残り、申立人の認識が反映されていたとしても、適合性の原則の趣旨を踏まえると、大半の金融資産を保険料に充てる募集は不適切であったといわざるを得ない。

【事案2】新契約無効請求

・平成30年1月22日 和解成立

<事案の概要>

契約内容について誤信していたこと等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成28年7月に証券会社を募集代理店として契約した積立利率金利連動型年金保険（米ドル建）について、以下の理由により、契約を取り消し、一時払保険料から支払済みの年金を差し引いた金額を支払ってほしい。

- (1) 募集人とその上司は、夕方に、事前の約束もなく、自宅マンションの前で待機しており、マンションのラウンジで本契約を提案され、募集人のペースに乗せられたまま契約手続をしてしまった。
- (2) 本契約は毎月約30万円程度の年金を約7年間で受け取ることができる内容だと誤信していたが、実際は、年金受取期間が34年間で、年金受取回数が年2回であった。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、申立人から外貨で増やしつつ年金を受け取りたいという意向を確認しており、それに沿う商品を提案した。また、余裕資金の範囲での提案であることを確認した。
- (2) 募集人は、契約時に、パンフレット、設計書、契約締結前交付書面等を交付し、それらを使用して本契約の内容を説明した。
- (3) 申立人は、募集人から説明を受けた後、自らの意思で意向確認書兼適合性確認書や申込書等に署名した。

<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、契約時の状況を把握するため、申立人、募集人およびその上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が契約内容を誤信していたとしても、申立人には重大な過失があるため、契約の取消しを認めることはできないが、以下等の理由により、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、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、手続を終了した。

- (1) 募集人は、当時の募集代理店における高齢者ルールに従って、上司の同席のもと、商品内容の説明を行ったが、短時間で契約内容の説明から申込手続まで済ませていることからすると、契約を急ぎ過ぎた感があり、高齢者に商品内容を十分に理解させ、自由で冷静な判断のもとに申し込ませるという高齢者ルールの趣旨が尽くされていない。募集人は、このような状況下では高齢の申立人（契約時 80 歳代）が本契約の内容を十分に理解できていない可能性を考慮し、日を改める等して複数回に分けて保険募集の機会を設けるべきだった。
- (2) 申立人は、配偶者に先立たれており、子もいないため、相続人に財産を残す必要性がなかったところ、年金受取期間が 34 年間（満了時には申立人は 110 歳以上になる）である本契約を募集人が勧めた合理的理由がない。

〔事案 3〕 契約無効請求

・平成 30 年 2 月 15 日 和解成立

＜事案の概要＞

新契約であることなどの説明がなかったことを理由として、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 22 年 12 月に終身保険を契約したが、以下の理由により、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人が、連絡なしに自宅を訪問し、「保険の名称が新しくなったので切替えが必要」「大勢の対象者が順次切替えの手続きを行っている」等の説明をした。
- (2) 本契約の保障内容について説明はなく、パンフレットおよび設計書等も渡されていない。

＜保険会社の主張＞

以下のとおり、募集人は、十分な説明をしており、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、「切替え」といった表現は使っていない。
- (2) 申込書には「保険契約申込書」と明記されており、申立人の自署押印がされている。
- (3) 設計書で 40～60 分、注意喚起情報で 20～30 分かけて説明し、設計書、注意喚起情報、ご契約のしおり、意向確認書等、交付すべき書類は全て交付した。

＜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他、契約時の状況を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、新契約の申込みではないと誤信して本契約を締結したことについて申立人には重大な過失があったが、以下の事情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、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、手続を終了した。

- (1) 募集人は、既に同一会社で終身保険を契約している申立人に対し、さらに同額の死亡保障額の終身保険の契約を提案している。しかし、申立人には死亡保障を倍額にするニーズはなく、募集人はそのニーズを申立人に確認せず契約に至っている。
- (2) 募集人は、申立人に対し、訪問目的が指定代理請求制度の案内であることを冒頭に告げたと述べているが、本契約では指定代理請求人を指定する手続が行われたものの、既契約では行われていない。このことは申立人が本契約の申込手続を既契約の切替えと誤信した一因である。

〔事案4〕 契約無効請求

・平成30年8月30日 裁定終了

<事案の概要>

契約時、生命保険の契約手続という認識が無かったこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

証券会社を募集代理店として平成29年11月に契約した積立利率変動型終身保険（米ドル建）2件について、以下の理由により、各契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) タブレットの画面で署名したが、保険の契約とは思わず、証券会社で管理されている株式を現金化する手続と考えていた。
- (2) 契約後5年間はお金を引き出せず、解約すると手数料が差し引かれることを知らなかった。

<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) 契約前の通話記録等から、募集人は申立人に対し、相続税対策として生命保険の活用を提案したところ、申立人も了承し契約内容を検討していることや、その後の一連の手続におけるやり取りなどから、申立人は保険契約を締結することは理解していた。
- (2) 申立人の子が訪問説明に3回とも同席し、契約内容を理解していたうえ、説明の合計時間も約330分と十分であった。

<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、契約時の状況等を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が、生命保険の契約とは思わずに申込みを行ったとは認められず、また解約時に手数料がかかることを理解していなかったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

第 57 回金融トラブル連絡調整協議会資料(事例)

<事案概要>

申立人は、台風通過時に、賃借建物部分の側壁の天井から水漏れが発生し、店舗内の商品が水濡れ損害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったこと、また、募集人の個人情報漏洩により営業妨害を受けたとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による損害は、台風通過時に、建物の外壁から雨水が吹き込んだことによるものであり、保険約款上、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①雨漏りから商品を守る保険に加入したいと考えて、保険会社の募集人に問い合わせ、それに対応する保険があると説明を受けたため、本件保険契約を締結したこと、②本件事故発生後、募集人は申立人の個人情報を第三者に漏洩し、申立人は不当な嫌がらせや営業妨害を受けたことによる精神的苦痛について損害賠償責任を負うべきこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①商品損害の原因について、当事者間に争いはなく、保険金の支払対象外であることは明らかなこと、②募集人は、保険加入のニーズを十分に把握しないまま契約手続を行っており、募集手続としての適切さを欠いていたが、保険の説明誤りと商品損害との間に因果関係は認められないこと、③募集人が、本件事故対応に関する情報を第三者に説明していた事実は認められたものの、営業妨害等の有無について事実認定を行うことは困難であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

＜事案概要＞

申立人は、火災保険の構造級別が契約当初より相違していたことが判明したため、過払分の保険料の返還を求めたところ、保険会社は一部の返還しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約更改手続は、代理店が申立人に契約更改書類を郵送し、申立人が書類に記入して返送する郵送募集であり、代理店が構造級別を確認していないことから、重要事項説明書および構造級別を判定する解説文書を送付し、申立人から「意向確認欄のチェック」および「署名」等を取り付けていること、②本件保険契約は、申立人の申告による構造級別を適用しており、構造級別の誤りは、契約更改の都度、確認を促していたにもかかわらず、申立人が誤りを把握・指摘しなかったことが原因であること、③申立人の意向を踏まえ、契約データを保存している期間分については、契約訂正および保険料の差額の返還に応じるが、それ以前は、契約データを保存していないため、申立人の要求には応じることができないと主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張する契約データ保存期間は信用できないこと、②意向確認書については、署名して返送しているが、今までに内容の説明を受けたことはなく、代理店を信用したうえでの確認記入であり、代理店から構造級別等に関する案内確認があれば、結果は違っていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①契約データ保存期間より前の保険契約については、最初の保険契約がいつから開始したのかその時期等が確認できず、契約データ保存期間より前の保険料の過払額が確定できないこと、②構造級別の誤りを訂正すべき機会は申立人にもあったこと、③保険会社が主張していないものの、過払となっていた保険料返還の時効は、既に経過していること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①契約データ保存期間の保険契約について、構造級別の訂正に応じるとともに、訂正にかかる保険料の差額を返還すること、②保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

＜事案概要＞

申立人は、路外車と接触事故を起こして自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両保険が未加入であるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、前契約時に、保険請求を行ったことにより保険料が高くなることを避けたいとの申立人の希望に対応するため、募集人が車両保険を付帯しないと確認していたこと、本契約時に、「前年どおり」との申立人の要請により、車両保険を不担保とする補償内容になっていること、前契約は車両保険が不担保だが、同契約を訂正する要求はないこと等から、申立人の主張には根拠がなく申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人に従来の保険内容と同一にするように伝えたこと、自分の責任で何かにぶつけて車が破損した場合(単独事故)を除いて、車対車限定保険は必ず入ることを募集人に言っていること、申立人は差し出された書面にサインしたが、募集人を信用しており、書面は一切読んでおらず、ただ名前を書いただけである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

＜事案概要＞

申立人は、歩行中、自転車にぶつけられたため、自動車保険に基づく弁護士費用特約による対応を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が本件自動車保険を契約する際、代理店は、保険会社のパンフレットを、その内容を説明した後、「内容を読んで分からないことがあったら連絡下さい」と伝えて、申込書付帯の重要事項等説明書とともに申立人へ手渡していること、②その後、申立人から代理店へ連絡が無かったことから、申立人は本件自動車保険の補償内容を理解したと考えられるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件パンフレットの記載内容について、弁護士費用特約の補償対象が自動車事故に限定されたものではないと申立人が考えたことを否定することは無理があること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

平成30年度（2018年度）に終了した紛争解決手続の概要（抜粋）

1. 申立人は、滞在ホテルバルコニーで転倒し左手を負傷、受診したところ腱鞘炎と診断された。医師の指示により約5ヶ月のリハビリ後に手術を受け、その後、傷害保険契約に基づき通院保険金及び手術保険金の請求を行った。事業者は、腱鞘炎は既存の疾患として存在していたものであり、腱鞘炎単体を外来事故現因の結果として治療実績を認定する事は出来ないとし、70日分の認定を主張。申立人は、その認定根拠が一般論・推測によるもので納得できるものではなく、通院保険金及び手術保険金の全額の支払いを求めて申立。

調停委員会の審議の結果、2つの病院の診断書の「傷病の原因」欄は「外傷」、「傷病名」欄は「左第2指外傷性腱鞘炎」とされており「外傷性」であることが明記されている事等から、事業者は申立人に対し、全額を支払うのが妥当であるとの和解案の受諾を勧告した。

当事者双方から和解受諾書が提出され和解成立となった。

2. 申立人は母が病気で入院中、看護師がベッドで寝返りを打たせようとしたところ、大腿骨を骨折させてしまった。事業者に対し保険金請求を行ったところ、「局部に神経症状が残存しているもの」として後遺障害等級を14級（4%）と認定するとの回答文を受け取った。しかし実際には偽関節が残存しており、この認定を求めたところ、「骨折の手術を実施していれば偽関節は発生しなかったはずなので、偽関節は認定の対象とはしない」というものだった。申立人は、偽関節が後遺障害の対象である事の認定を求め申立。

調停委員会は、支払を拒否する該当約款条文（第10条第1項）には該当しないと判断し、「事業者が後遺障害保険金及び支払済みまで年6パーセントの割合による遅延損害金を全額支払う」との和解案を提示した。

両当事者から和解案受諾書が提出され和解が成立した。

3. 申立人は、航空機の欠航に伴い航空券変更代約100,000円が補償対象となるかを事業者事前に電話で問い合わせを行った際、アシスタンスセンターの担当者より「補償の対象になる可能性が高い」との返答があったため、航空券の変更を行った。帰国後になり事業者から「補償限度額は全てを合わせて2万円である」という通知を受けた。アシスタンスセンターの説明と異なることから、航空券変更代の支払を求めて申立。

調停委員会にて、相手方から提出された申立人と相手方との当時の録音内容を確認したところ、相手方担当者は一貫して上限は2万円であると説明していることから、相手方に譲歩を求めることは難しく、当事者間に合意が成立する見込がないとの結論に至り、両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

事例

ペット保険に関する紛争事例

(申立内容)

申立人は、インターネットで6月15日にペットの医療保険を申し込んだ。7月に飼犬が病気になったため、保険金請求をしたところ、責任開始日より1ヶ月以内に発症した病気については対象外として保険金支払を拒否された。加入時における電話では、「今日(6月15日)加入すれば6月中はケガのみの保障となるが、7月からは疾病も保障の対象となる」と説明を受けた。業者の対応に納得がいかないとして本申立に及んだ。

(業者の回答)

当時電話対応した業者の担当者は、申立人に対し「今日もしネットで申し込めば、7月1日から責任開始日となります。」旨の説明はしているが、「6月15日までに申し込めば、6月末日まではケガだけ、7月1日からは病気も怪我也も保険が使える」との説明は行っていない。また、申立人が申込を行ったWEBサイトの申込画面では「責任開始日から1ヶ月以内に発症した病気については、保険金を支払いません。」との表示がされており、「初年度契約に限り、病気の場合に保険金をお支払いできない1か月の待機期間があることをご確認頂きましたか？」との質問に「はい」とチェックしないと、申込できない形となっている。

(結果)

裁定委員会が両当事者に確認したところ、本件事前電話確認における申立人と業者の会話については録音が行われているとのことであり、業者よりは同録音内容を書面化した資料が提出されている。業者からの提出資料によれば業者担当者の説明として、「毎月15日締めで翌月1日から保険の責任開始日になるので、今日もしネットで申し込めば7月1日から責任開始となる」としている。しかし、疾病に関する1か月の待機期間については何ら説明を行った旨がうかがえない。そうだとすれば、敢えて業者に電話をかけ、本保険の適用につき説明を求めた申立人において、「7月1日から責任開始となります。」との説明を受けた事になり、保険者としての説明が不十分であったというべきである。

一方、本保険のWEB申込画面においては、業者主張のとおり、1か月待機期間についての各種周知措置がなされていることが認められ、申立人においてしかるべき注意を払っていれば、待機期間について認識しえたものと考えられ、一定の不注意があったと認められる。以上を勘案して、双方に和解案を提示した。

(終了事由)

裁定による和解成立

【和解事案】

申立ての概要	勧誘を要請していないのに店頭FX取引を勧められ、担当者主導で売買を繰り返され、その結果多額の損害を被った。
申立人の属性	男性 70歳代前半
商品	店頭FX取引（店頭外国為替証拠金取引）
申立人の主張	被申立人担当者から勧められて投資信託を購入したところ、勧誘の要請をしていないにも拘わらず店頭FX取引を勧められ、仕組みについて理解できないまま担当者主導で売買を繰り返され、その結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約300万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、申立人が投資信託購入時に金融商品に関する意向アンケートを提示したところ、申立人から「店頭FX取引について詳しく説明を受けたい。」との意向を聞いていた。同担当者は、申立人に勧誘要請の再確認を行った上で、店頭FX取引の仕組みやリスク等について十分に説明し、申立人より理解した旨を記載した確認書を受け入れてから、本件店頭FX取引が開始された。取引については、申立人の判断により売買の注文が出されており、その結果については自己責任と言わざるを得ないことから、申立人の請求には応じられない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、『申立人はFX取引に関して、知識の乏しい未経験者であり、年齢も70歳を超えていることから、仮に口座開設までに至る経緯や取引態様について問題がなかったとしても、本件取引に係る申立人の適合性の問題については疑義が生ずる。また、申立人の視覚に障害があること等について、被申立人により相応の配慮がなされるべきであったが、それが十分であったと言えるか甚だ疑問が残る。以上の観点から、被申立人が一定額の金銭を負担すべき事案であると考え。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。 被申立人が約80万円を申立人に支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

【不調打切り事案】

申立ての概要	良い条件ばかりを話し、リスクや手数料等の説明なく外国債券（仕組債）を買わせて、結果は多額の損害を被らせた。
申立人の属性	男性 60歳代後半
商品	トルコリラ建て外国債券（仕組債）[参照為替：トルコリラ/円レート（為替レートの基準により円安の場合は償還金額が増加）]
申立人の主張	被申立人担当者は、申立人に対して勧誘当初から条件の良いことばかり話し、商品のリスクや手数料等に係る説明をしないまま外国債券を買わせた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、被申立人に対して発生した損害金 480 万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、本件商品の勧誘の際、申立人を上席者とともに訪問して商品内容やリスクについての説明を行っており、その説明内容が問題ないことを申立人自身に確認してもらい、「確認書」を徴収している。本件取引については、申立人が自ら判断して行っており、被申立人に違法性はない。以上のことから、申立人の請求には応じられない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、「申立人は、発注前に確認書に署名しており、形式的にはリスク説明を受けたと推察され、申立人の属性に鑑みても適合性に問題があるとは言えない。被申立人において、損害賠償請求には応じられないと意思表示をしており、双方の主張は隔たりが大きい。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し不調打切りとなった。

【和解事案】

申立ての概要	認知症の症状も見られる独居高齢者であるにもかかわらず、適合性に反し、リスクの高い投資信託を販売され、結果として損失を被った。
申立人の属性	女性 80 歳代前半
商品	国内投資信託（欧州の高利回り債を主要投資対象とする。毎月分配型の投資信託である。）
申立人の主張	被申立人担当者は、独居高齢者であり認知症の症状も見られる申立人に対し、リスク（為替リスクを含む）の高い外貨建て投資信託を販売した。結果として申立人は当該取引により損失を被った。よって、適合性原則違反を理由として、発生した損失約 58 万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、申立人の意向を十分に確認したうえで販売を行っており、役職者による勧誘前の承認、役職者による受注など高齢者取引ルールに則った正当な取引である。また、状況から申立人が認知症による要介護状態にあり判断能力に問題があるとの認識は被申立人側にはなく、申立人の請求に応じることは出来ない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、『被申立人担当者は、高齢で認知症が進行していたと思われる申立人に対し、十分な配慮を行って取引を勧めたとは言えない。また、本件商品の勧誘に際し、申立人が分配金の取得に関心があったとしても、ハイリスクな投資信託が申立人に適合した商品であったとは言い難い。これらの事情を総合的に考慮して、双方互譲の上、本件を解決すべきである。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。 被申立人が 40 万円を申立人に支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

【不調打切り事案】

申立ての概要	商品を理解できないまま、強引な勧誘により外国債券（仕組債）3本を購入した結果、多額の損害を被った。
申立人の属性	女性 60歳代後半 [職業：無職、金融資産：1億～10億円、年収：500万円、運用方針：バランス型、資金性格：未登録]
商品	外国債券①（私募仕組債）[参照株価指数：日経平均株価、参照為替：ブラジルリアル/円レート] 外国債券②（私募仕組債）[参照株価指数：日経平均株価、参照為替：ブラジルリアル/円レート] 外国債券③（公募仕組債）[参照株価指数：日経平均株価、参照為替：ブラジルリアル/円レート] ※3本はすべて「発行体」及び「ロックインの基準」などが異なります。
申立人の主張	商品内容をまったく理解できないまま、被申立人担当者の強引な勧誘により3本の外国債券を購入した結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金3,000万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、申立人に対して各債券を提案した際に、為替相場等の市場環境を説明したうえで、資料を基に対象指数や為替相場の動向により元本が毀損するリスクがあることを説明したところ、申立人が購入の意向を示したため契約に至っている。よって、勧誘時における説明の不備等はなく、申立人の請求に応じることはできない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、『申立人は契約解除を求めて損害額全額の賠償を求めているが、あっせん場で全額賠償されることはなく、また、被申立人担当者から断定的判断による説明を受けたと主張しているが、あっせん場でその事実関係を解明することは困難である。被申立人担当者は申立人に対して、資料を用いて本件債券の説明を行っている等を主張しており、被申立人として金銭的解決を図る用意がないことを表明しているため、双方の隔たりは大きい。』との見解を示し、あっせんによる和解は困難であると判断し、不調打切りとなった。

【不調打切り事案】

申立ての概要	投資方針にそぐわない商品を十分な説明を受けず強引に勧められ、結果として多額の損害を被った。
申立人の属性	女性 50歳代後半 [職業：会社員、金融資産：2,000万円～3,000万円、年収：500～1,000万円、運用方針：値上がり益重視、資金性格：余裕資金、投資経験：株式現物2年・債券10年・外国債券3年]
商品	外国債券（2本）[発行体はノルウェー地方金融公社と世界銀行] 外国株式（6銘柄）
申立人の主張	被申立人担当者は、申立人の投資方針にそぐわない債券や株式を十分な説明を行わずに強引に勧め、売買させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反を理由に、発生した損害金1,337万円の賠償を求める。
被申立人の主張	被申立人担当者は、本件各商品について申立人の意向を確認しながら、個々の商品を説明し、申立人の承諾を得て売買注文を執行しており、申立人が主張するような法令違反行為はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。
あっせんの結果	紛争解決委員は、本件取引に関し、双方の主張に大きな隔たりがあり譲歩の余地が無いことから、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みはないと判断し、不調打切りとなった。

【和解事案】

申立ての概要	(VIXインバースETNに係る複数の個人及び法人からのあっせん申立て) 商品性や早期償還条項についての詳しい説明がなく、また申立人の適合性の観点からも不適切な勧誘である。発生した損失の賠償を求める。
申立人の属性	・個人（男性及び女性）：年齢 40 歳代後半～70 歳代後半 ・法人
商品	『NEXT NOTES S&P500 VIX インバース ETN』
申立人の主張	説明義務については、商品性や早期償還条項についての詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 適合性原則については、このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。したがって、発生した損失の賠償を求める。
被申立人の主張	商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。申立人の属性を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。
あっせんの結果	紛争解決委員が個々の事案ごとの事情を踏まえ、『被申立人担当者は、申立人に対し本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた事実に鑑みると不適切な勧誘であったと言わざるを得ない。また一方で、申立人も買付けに当たってもう少し慎重に判断すべきであったという過失が見られる。双方が互譲のうえ、解決すべき事案と考える。』との見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めた。 被申立人が申立人に相応の和解金を支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

(1) 【和解事例】

申立人らは、相手方と住宅ローン契約を締結するに際し、相手方店舗に申立人らが当日に出向き、契約書への捺印等をする予定であったが、契約の延期を求めた。

相手方担当者は、違約金発生の可能性を示唆し、また及び金利が上昇傾向等の理由から、次月は金利が上がるかも知れずと説明し、今月中の契約を促した。申立人は、担当者が自身の個人成績を上げるために契約締結を強引に勧めたとの疑念を持っていると主張し、相手方に対し、担当者の給与明細書の提出を求めた。それに対し相手方は速やかに対応し、直近の支給額は変わらないことを確認し疑念は取り除かれ、紛争解決委員の和解提示に応じて和解成立となった。

(2) 【不調事例】

申立人は、相手方が信用情報機関に登録している申立人の信用情報の抹消を求める。

①申立人は相手方に対し、時効援用通知書を発出した。これを受けて、信用情報機関の信用情報上に、「完了」と記載されたが、相手方は、信用情報の抹消は平成31年11月まではできないとのことであった。しかし、民法上、時効の効果は遡及することから、直ちに抹消すべきであると主張された。

紛争解決委員は、「登録の信用情報中、「22.報告日」「35.確定日」「43.支払日」に記載の「日付」は消滅時効援用の通知を受け、相手方が処理をした日と思われるが、民法144条の時効の遡及効からするとおかしい」という主張であることを確認したうえで、相手方に信用情報機関に対して、本件事案に付き、相手方の信用情報の届出・登録の仕方がルールどおり正しく行われているか、さらに、回答結果を申立人本人に示すことが可能かを照会するよう求めた。

個人情報機関の照会の結果、相手方は個人情報機関のルールに則って対応しているとの回答を得ており、本件手続でこれ以上、できることはない旨を伝え、和解見込みがないことから規則第91条1項5号により本件を終了とした。

