慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	〔商法五五五〕生命保険会社支社のお客様相談室長と民法一一〇条の表見代理(東京高判平成二〇年七月三一日判決)
Sub Title	
Author	藤田, 祥子(Fujita, Sachiko) 商法研究会(Shoho kenkyukai)
Publisher	慶應義塾大学法学研究会
Publication year	2015
Jtitle	法學研究 : 法律・ 政治・ 社会 (Journal of law, politics, and sociology). Vol.88, No.5 (2015. 5) ,p.93- 102
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	判例研究
Genre	Journal Article
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00224504-20150528-0093

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

判例研究

〔商法　五五五〕 生命保険会社支社のお客様相談室長と民法一一〇条の表見代理

東京高判平成二〇年七月三一日、東京高裁平成一九年(ネ)三四二九号・四六一八号
保険証券引渡等請求控訴、同附帯控訴事件、一部取消・認容、控訴棄却（上告・上告受理申立て）
判例時報二〇一七号六二頁

〔判示事項〕

一　生命保険会社支社のお客様相談室長が、顧客からの苦情等各種申出の処理等を行う権限を有するとともに、本件各年金増額特約に基づく年金増額契約につき本部の所轄部署に稟議を上げて個別案件についての手続を進める権限を一定範囲で有する場合、この権限を超えて覚書の合意をしたことにつき、その経緯から、その権限があるものと信じ、また信じたことにつき民法一一〇条の正当な理由があると認められた事例

二　年金増額特約の付加に応じなかった生命保険会社の対応が不法行為にあたると判断され慰謝料が認められた事例

〔参照条文〕

民法一一〇条、七〇九条

〔事　実〕

X（原告・被控訴人兼附帯控訴人）は、Y生命保険会社（被告・控訴人兼附帯被控訴人）との間で、年金支給開始日からXが死亡するまでの間、毎年一定の日限り三六万円の年金支給を内容とする三個の個人年金保険契約（以下、「本件各主契約」という）を平成四年から五年にかけて締結した。これには、契約締結の一年経過後から年金支払開

始日の一年前までの間、Xが年金額の増額を申し込み、追加保険料を支払うなどした場合には年金額を二倍まで増額することができる旨の特約を付加することができる定めがあった。本件各主契約の締結の手続は、保険外交員Aが行った。

本件は、XがYに対し、Yとの間で、平成六年七月に年金増額契約を締結したと主張し、又は平成一三年三月二六日ころ、年金額を倍額まで増額することを約束する旨の合意をし、覚書（以下、「本件覚書」という）として書面化した旨を主張（予備的に民法一一〇条による表見代理を主張）し、増額した年金額の支払及び保険証券（証書）の引渡を請求し、預託した保険証券（証書）原本の返還を請求し、Yが長年にわたり年金増額特約の付加に応じなかったことが債務不履行又は不法行為に当たると主張し慰謝料一〇〇万円を請求したもの（附帯請求は、訴状送達日の翌日から支払済みまで民法所定の年五分の割合による遅延損害金。）である。Xは、増額した年金額の支払請求が認められない時は、予備的に増額の申込みに応じなかったことを債務不履行又は不法行為に当たると主張して解約返戻金相当額の損害賠償を請求した。

原審（東京地判平成一九年五月三一日 Westlaw 文献番号 2007WLJPCA05318002）は、Xが、平成六年七月に年金増額契約を締結したとの主張は認めなかったが、平成一三年三月二六日ころ、Yとの間で、年金額を倍額まで増額することを合意し、Yの東京ベイエリア支社お客様相談室長BがXに対し、「東京ベイエリア支社お客様相談室長」の名刺を交付して本件覚書を取り交わしたものであって、XがB室長に年金増額手続を行う権限があるものと信じ、また信じたことについて民法一一〇条所定の正当の理由があったものと認定し、増額した年金額の支払及び保険証券（証書）引渡の各請求を認容した。しかしながら預託した保険証券（証書）原本はYにおいて紛失したもので返還請求は理由がなく、増額された年金額が支払われることによって精神的苦痛は回復されるため、それに加えて慰謝料の支払を命じることは相当でないとした。

Yは、この判断を不服として控訴し、Xは、保険証券（証書）原本の引渡及び慰謝料の支払を求めて附帯控訴した。なお控訴審において保険証券（証書）引渡及び保険証券（証書）原本の引渡の各請求につき和解が成立した。

〔判　旨〕

一部取消・認容、控訴棄却。

「イ……B室長は、Y東京ベイエリア支社お客様相談室長として顧客からの苦情等各種申出の処理等を行う権限を有するとともに、本件各年金増額特約に基づく年金増額契約について、本部の所轄部署に稟議を上げ、それに基づいて個別案件についての手続を進める権限を有していたものである。本件覚書の内容の合意についても、B室長は、その細部に至るまでであるかはともかく、基本的には本部の所轄部署との稟議に基づいてされたものと推認される。……少なくとも……平成一三年三月二六日、年金増額特約途中付加の申込みをすること、Xが提出する「年金増額特約途中付加申込書」の「年金増額特約の年金額」欄に一部増額部分の金額を記入すること、XはYに対し保険料合計九一八万円を銀行振込することは、同日Xが実行し、Yもこれを受け入れ、取扱が不可とされ、あるいは「自粛」されていた年金増額特約途中付加がされたものとして取り扱われているのである。

したがって、上記の限度でXからの年金増額特約途中付加に応ずるということで、そのための手続をすることは、本部も了解しており、そのような内容でXからの年金増額についての苦情申出を解決する合意を東京ベイエリア支社長名で行う権限をB室長は与えられていたものというべきである。」

「B室長は、Yの東京ベイエリア支社の「お客様相談室長」として、保険契約を締結した顧客からの苦情等の各種申出につき、その処理をする権限が与えられていたもので、……直接、本部の所轄部署に稟議を上げる立場にあり、C部長はXにB室長を紹介するに当たって、支社の責任者であり、同人と話を進めていると告げており、Xは、平成一二年一二月から本件覚書が取り交わされた平成一三年三月二六日まで数回交渉したが、B室長がXの要望、提案を本部に説明し、その結果によりXと交渉することを知っており、本件覚書についても、B室長から「本部がこういう例外的な取扱をすることはなかなか無いことなんですよ。良かったですね。」と説明されるなどして、Xにおいて、B室長に権限があるものと信じて本件覚書による合意をしたものである。このような状況に照らせば、Xは、B室長との間で、同人が権限を超えて本件覚書の合意をしたことにつき、B室長がその権限を有するものと信じ、信じたことについて民法一一〇条の正当の理由があったものというべきである。本件覚書の内容の合意の効果は、Yに及ぶものと認められる。

……B室長は、本件各主契約について、年金増額特約の

途中付加を求めるXの申出に対し、前記イの限度で、本部の所轄部署の承認を得て、Xの苦情申出を解決する合意を東京ベイエリア支社長名義で行う権限を与えられていたもので、これが民法一一〇条適用のための基本代理権となるものである。」

「本件各主契約には本件各年金増額特約が付されているのに、YがXの増額申出に応じようとしなかった理由は、……要するに、本件各主契約においては、バブルの崩壊による経済の沈滞で資金運用成績が低迷したため、逆鞘になり、年金増額特約の途中付加に応ずれば、Yの損失が増大するおそれがあったことによるものと推認され、平成六年七月当時のYのXに対する対応も、当時、すでにY内部では、既存の契約者に年金増額の申込みをさせない方針をとりつつあったことによるものと推認される。

本件各主契約に本件各年金増額特約が付されており、それに基づいて増額の申出をしようとするXに申込書用紙を交付しない、途中付加の取扱を不可とする、あるいは「自粛」するとして、年金増額の申込みを妨害したYの行為は、Y法人の故意による不法行為というべきである。

また、本件覚書の合意をするに当たって、B室長が権限を超える行為をするに至らせ、XとYとの年金増額についての紛争を一層複雑化させたのは、Y法人のB室長に対する指導監督不十分の過失による不法行為であり、これらの不法行為は一連一体のものというべきである。

このようなYの不法行為により、本件各主契約に付された本件各年金増額特約の行使を妨害されたことによるXの精神的苦痛に対する慰謝料は、問題が年金増額という経済上の事柄であることを考慮しても、一〇〇万円と認めるのが相当である。」

〔研　究〕

結論に賛成。

一　本判決は、生命保険会社支社のお客様相談室長がなした行為につき民法一一〇条の適用が認められた事例である。生命保険会社支社のお客様相談室長に年金増額特約の途中付加に関して一定範囲で合意する権限が与えられていたと認められたこと、そして民法一一〇条適用により財産的損害が填補されたにもかかわらず慰謝料が認められたところに特徴がある。

生命保険会社の支社については、従来、表見支配人の規定（商法二四条、会社法一三条）において問題となってきた。表見支配人の規定が適用されるためには、支配人では

ない使用人に営業所（本店又は支店）の営業の主任者であることを示す名称が付されていることが必要となる。ここにいう営業所とは、営業所としての実質を備えていることと解するのが判例（最判昭和三七年五月一日民集一六巻五号一〇三頁）・通説（田中誠二＝喜多了佑『全訂コンメンタール商法総則』四〇五頁）である。そして生命保険会社の支社は、新規保険契約の募集と第一回保険料徴収の取次がその業務のすべてであって、同社の基本的事業行為である保険業務を独立してなす権限を有していないので、主たる事務所と離れて一定範囲において対外的に独自の事業活動をなすべき組織を有する従たる事務所の実質を備えていないと判断されている（前掲最判昭和三七年五月一日）。

二　民法一一〇条の適用につき、判例（最判昭和三五年二月一九日民集一四巻二号二五〇頁）は、無権代理行為をした者が何らかの法律行為をする権限を有していることを要するとする（基本代理権説）。その根拠としては、第一に民法一一〇条の「代理人がその権限外の行為」という表現から、基本代理権の存在が要求されていること、第二に表見代理の成立には本人の帰責が必要だが、表見代理が本人に法律行為の成立と同様の責任を負わせることからすると、その帰責性は、本人が無権代理人に自己の法律関係の変動を任せるほどのものでなければならないと考えられることである。その上で本人の帰責性に関する判断は、この基本代理権を与えたか否かという要件で評価し尽くしているとみて、「正当な理由」という要件は、相手方の事情（無権代理であることについての善意無過失）のみで判断する（最判昭和三五年一二月二七日民集一四巻一四号三二三四頁）。

これに対して多数説（四宮和夫＝能見善久『民法総則〔第八版〕』三三五頁、内田貴『民法Ⅰ総則・物権総論〔第四版〕』一九〇頁、近江幸治『民法講義Ⅰ民法総則〔第六版補訂〕』二九六－二九八頁）は、事実行為を行う権限で足りるとする基本権限説をとっている。法律行為の委任であっても些細なものもあり、他方で事実行為の委任であっても重要なものもある。そうであれば、法律行為をする代理行為か事実行為をする権限かという区別を基礎として本人の帰責性を判断することは適切ではないことになる。その上で、本人の帰責性を判断するために必要な事情（外観作出に対する本人の関与、基本権限からの逸脱の程度、あるいは本人に生じる不利益などの事情）は、相手方の無過失とともに「正当な理由」という要件の中で総合的に判断すべきとする。

本判決では、基本代理権があると述べていることから従来の判例の立場を踏襲する見解をとっているといえる。それでは、お客様相談室長であるBは、法律行為を行う権限を与えられていたのかについて以下に検討する。本判決では、B室長は、顧客からの苦情等各種申出の処理等を行う権限と本件各年金増額特約に基づく年金増額契約について、本部の所轄部署に稟議を上げ、それに基づいて個別案件についての手続を進める権限を有していたと認定されている。生命保険会社支社のお客様相談室長の一般的な権限は、顧客・保険契約者からの苦情対応であると考えられるが、そのような権限は、法律行為を行う権限とはいえない。それでは、もう一つあげられている個別案件についての手続を進める権限は、法律行為を行う権限といえるであろうか。原審では、年金増額特約に基づく年金増額契約締結の手続については、本部の所轄部署において個別案件として対応することになったのであって、B室長は本件覚書を取り交わし、Xの年金増額に関する合意をする権限を有していたものとはいえないとし、他にB室長にXについての年金増額特約に基づく年金増額契約締結の権限を付与されていたことを認めるに足りる証拠はないとする。そしてもっともとし、年金増額特約に基づく年金増額契約手続について、本部の所轄部署に稟議を上げて個別案件についての手続を進める権限を有していたとする。このようにみると原審では、手続を進める権限と年金増額に関する合意をする権限を別のものとみているようである。原審の理論構成は不明なところがあり、何が基本代理権にあたるかを明示せず、年金増額手続を行う権限があるものと信じ、また信じたことについて民法一一〇条所定の正当の理由があったものとする。これに対し、本判決では年金増額契約締結の権限が付与されていたか否かには触れず、基本代理権として、本件各主契約について、年金増額特約の途中付加を求めるXの申出に対し、年金増額特約途中付加の申込みをすること、Xが提出する「年金増額特約途中付加申込書」の「年金増額特約の年金額」欄に一部増額部分の金額を記入すること、XはYに対し保険料合計九一八万円を銀行振込し、Yもこれを受け入れる限度で本部の所轄部署の承認を得て、Xの苦情申出を解決する合意を東京ベイエリア支社長名義で行う権限をあげているところから単なる手続を指しているわけではないことが明らかである。前述の範囲で年金増額特約途中付加がされたものとして取り扱われているところから、この合意は、保険契約の締結あるいは保険契約の内容の変更に匹敵するといえ、そうであればB室長は、法律行

為を行う権限を与えられていたということができよう。ただし本判決では本件各年金増額特約に基づく年金増額契約として、本件に限定して権限を認めている。

次に本判決は、具体的な事情に照らして正当な理由を認めている。正当な理由につき、お客様相談室長であるからといって、直ちには権限があるものと信じるのが当然であるといえないのではないかという疑問が呈示されている。その上で本判旨は、Xにおいて、B室長に権限があるものと信じて本件覚書による合意をしたものである、と判示しているので、本件覚書の合意についての権限という限定したものと解釈できるとする（甘利公人〔本件判批〕保険判例二〇一〇　一〇四頁）。確かにお客様相談室長であるからといって直ちに権限があるものと信じるのは当然とはいえないが、前述したように基本的代理権を本件年金増額契約に限定して認めているところから、その範囲で正当な理由があるといえよう。

またB室長が支社長印を使用したことについて疑問が呈示されている。まず本部の所轄部署が承認しているとすれば、覚書の相手方は、Yの代表取締役になるのではないかとし、そうであればXはB室長の代理権限の存在を信じるであろうかという指摘がある（竹濱修〔本件判批〕商事法務一九六〇号六四頁）。他にも本部代表者名ではなく、支社長名による合意を指示したことについて、保険契約にほぼ匹敵する本件覚書を支社長名で合意することは生命保険会社では通常想定しがたい状況であり、それは組織的に大きなY社内においても同様と思われ、Yとしては心裡留保類似の行為を組織的に行っていたとも推察されるとし、Yがあえて支社長名義での合意を行ったのは、その一部増額部分以外の合意内容が大きな理由だったようにも思われるという指摘がある（石田清彦〔本件判批〕ジュリスト一四三四号一四二頁）。そして支社長の表見支配人成立の有無自体が争点となっているわけではないとしつつ、一般論として考えれば支社長名にしたことについては、後に覚書の効力が争われた場合に表見支配人性を封じる目的があったのではないかととらえることも可能な類型の事案とも判断でき、結果として覚書の有効性が認められているため、今後の表見支配人規定の判断にも影響があるものと考えるとする（江頭憲治郎＝中村直人編『論点体系会社法一』五二頁〔石田清彦〕）。

しかしながらYのような組織的に大きな保険会社においてすべての契約書を代表者名ですることは非効率的であり、通常委任状か社内規定で支社長に委任することが考えられ、

本件では支社長名義で合意を行う権限を与えられていたと認定されているところから、支社長名によることをことさらに重要視する必要はないと思われる。

ところで本判決は、諸事実を考慮すると、本件覚書の全部がB室長の権限内の（本部の承認を得ている）合意であったと解すると理解しやすいとしており、実質としては本件はXが主張する通り、年金額を倍額に増額する契約が締結された事例ということができるのではないだろうか。しかしながら本件各主契約につき、年金額を二倍にする年金増額特約途中付加の申込みを承諾し、これに必要な保険料及び諸費用は全額Yの負担とするとの条項は、必要となる追加保険料とXが支払う合計九一八万円との差額の保険料をYが負担することとなり、異例であること、そしてYが強硬に争っていることから予備的請求である民法一一〇条の適用が選択されたものと思われる（B室長は、使者の立場を有するのみであるため民法一一〇条を類推適用すべきとするものに竹濱・前掲六四、六五頁）。いずれにせよ本件は、生命保険会社支社のお客様相談室長という立場では従来権限のない年金増額契約の締結あるいは保険契約の内容の変更を本件限りで認めたものといえる。

生命保険会社については、支店次長が表見支配人に当たらないとされた上で、その行為につき民法一一〇条の適用が認められた裁判例がある（名古屋高判昭和三四年八月三日高民集一二巻八号三六〇頁）。この裁判例は、支店次長が千着分の服地を購入するという極めて異例のものであり、取引の数量、金額、支店の規模などを勘案して客観的に判断したとき、はたして支店次長に契約締結の代理権があると信ずるのがもっともだといえるか疑問が呈示されている（田村諄之輔〔判批〕ジュリスト二四八号七四頁）。本件と異なり保険会社の正常な業務行為の範囲に入らない行為についての裁判例ではあるが、判旨の認定する諸般の事情のみに基づいて民法一一〇条を適用しているところは本件と同様といえる。生命保険会社に限定されず、使用人の行為に民法一一〇条の適用が認められる場合、表見代理における基本代理権の認定は、使用人の従来からの業務態様などによっては必ずしも肯定できない代理権をも広くカバーする役割を果たしているといえ、さらに基本代理権の存在が否定されても、会社は不法行為の使用者責任に基づいて責任を負う余地があるという指摘がある（松井智予「支配人・商業使用人をめぐる紛争の現状と解釈論」『〈関俊彦先生古稀記念〉変革期の企業法』三五頁）。同様に本件においても使用者責任を追及するという方法も考えられるとい

う指摘がされている（竹濱・前掲六五頁）。

三　原審では、精神的苦痛は、増額された年金額が支払われることによって回復されるものとして慰謝料は認められなかったが、本判決では、年金増額の申込みを妨害したYの行為をY法人の故意による不法行為であるとし、また本件覚書の合意をするに当たって、B室長が権限を超える行為をするに至らせ、紛争を一層複雑化させたのは、Y法人のB室長に対する指導監督不十分の過失による不法行為であり、これらの不法行為は一連一体であるとしてXの請求した金額である一〇〇万円が認められた。慰謝料は、精神的苦痛の慰謝のために支払われる金銭であり、財産的損害が問題となる場合、財産的損害が塡補されると精神的損害はなくなるのが通常である（平野裕之『不法行為法〔第二版〕』三二五頁）。原審は、まさしくそのような判断をし、慰謝料を認めなかったことになる。しかしながら財産的損害の塡補では精神的苦痛がなくならない特別事情がある場合、慰謝料が例外的に認められることがある。本件に関わる特別事情としては、態様における悪質性があげられる（平野・前掲三二五、三二六頁）。財産的損害が塡補されたにもかかわらず態様における悪質性により慰謝料が認められた判例として最判平成一七年七月一九日民集五七巻一一号一八八七頁がある。この判例は、貸金業者に対する過払金請求を全部認容した事件において貸金業者が債務者に対して取引履歴の開示義務を負うとし、開示を拒絶した行為が違法性を有するとして慰謝料を認めた（この判決を踏まえて貸金業法一九条の二債務者等の業務帳簿閲覧謄写請求権が新設された）。

本判決では、YのXへの対応を例外的に慰謝料が認められる悪質性の高いものとしてとらえているといえる（竹濱・前掲六五頁）。少なくとも保険契約者の精神的平穏を相当に害していることは否定できない（竹濱・前掲六五頁）。本判決は、財産的損害が塡補されたが態様における悪質性により慰謝料が認められた事例を一つ付け加えるものである。

なお、財産的損害で慰謝料が問題となった判例としては、前掲判例の取引履歴の開示義務違反や、財産的損害は塡補されていないが火災保険における情報提供・説明義務違反（最判平成一五年一二月九日民集五七巻一一号一八八七頁。慰謝料を認めた原審（大阪高判平成一三年一〇月三一日判時一七八二号一二四頁）が破棄された）などがあるが、本件は保険会社の顧客への対応が問題とされた点で特徴がある。当時はバブルの崩壊による経済の沈滞で資金運用成績

が低迷したため、逆鞘になり、年金増額特約の途中付加に応ずればYの損失が増大するおそれがあったことがそのような対応をとった理由として推認されているが、平成一五年保険業法改正（平成一五年七月一八日成立）により逆鞘問題を解決し保険契約者の保護を図るため契約条件を変更する仕組み（予定利率引下げスキーム）が整備された（保険業法二四〇条の二参照）。したがって改正以降、同様の理由による対応は、あまり考えられないかもしれないが、不誠実な対応をすれば慰謝料が認められる可能性は今後もあるといえる。

慰謝料が認められる場合、次に問題となるのは、その金額である。慰謝料の算定は裁判官の裁量に委ねられており、諸般の事情を考慮して妥当な金額を示せばよく、その算定の数字的な根拠を示す必要はない（最判昭和四七年六月二二日判時六七三号四一頁）。またその際に斟酌すべき事情に制限はない（大判大正九年五月二〇日民録二六輯七一〇頁）。本判決ではXの請求した金額がそのまま認められており、金額の妥当性については評価が分かれる余地がある（竹濱・前掲六五頁）。慰謝料一〇〇万円を認めたことにつき、制裁的賠償（punitive damages）を認めたものとも解されるとするコメント（「新保険判例の動向―傷害・生命保険関係」保険判例二〇一〇　三三三頁）があるが、わが国ではアメリカと異なり通説・判例（最判平成九年七月一一日民集五一巻六号二五七三頁）は懲罰的損害賠償（punitive damages）を認めていない。しかしながら慰謝料請求については、意図的・計画的で悪性が強いものについては制裁的慰謝料（慰謝料額を高額にする）を認めても良いとする見解がある（加藤雅信『事務管理・不当利得・不法行為〔第二版〕』二八九頁、平野・前掲八頁）。前述のコメントは、どちらかというとこのような見解に立つものであろうか。また本件慰謝料の認容額については制裁的な意味合いも含まれているととらえることもできるとする見解がある（石田・前掲一四三頁）。その理由の一つとしてXの苦痛の前提となる事実が経済的損失にかかるものであるにもかかわらず慰謝料を認めたことをあげている点には疑問があるが、請求額をそのまま認めたこと自体は、裁判官の心証として制裁的慰謝料の意味合いが入っているようにも思われる。

藤田　祥子