

[事案 2022-273] 契約申込手続再開等請求

・令和5年7月25日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社が登録住所情報の訂正に応じなかったため、契約が成立しなかったことを不服として、契約申込に対する不承諾を撤回し、契約の引受けを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和4年7月に申込手続を行った組立型保険について、保険会社が申込みを承諾しなかったため、契約が成立しなかったが、以下等の理由により、不承諾を撤回し、契約を引き受けてほしい。

- (1) 保険会社より、申込手続上の登録住所と本人確認書類の住所が相違している旨の照会文書が届いたため、コールセンターに電話し、申込手続時に誤って入力した住所を修正したい旨を申し出たが、申込手続時の登録住所で手続を進める旨の指示を受けたため、これに従った。自分は、申込手続時の登録住所ではなく、住民票記載の住所に訂正したかったが、コールセンターの担当者はそのような自分の意向を確認しなかった。
- (2) 保険会社は、契約が成立しなかったことの原因が、あたかも自分の不備にあるように指摘し、申込みを承諾しなかったことは不当である。

<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) 申立人は、インターネットで契約を申し込んだが、申立人が登録した住所と本人確認書類としてアップロードされた運転免許証記載の住所が相違していた。そのため、申立人に照会文書を郵送して確認したところ、申込手続時に登録した住所が正当であるとの回答があり、同回答書面に貼付された運転免許証の裏面には、登録住所が手書きで記載されていたが、公安委員会における手続がなされていることが認められなかった（公安委員会の承認印が押印されていなかった）。
- (2) 当社は、適切な本人確認ができず公文書変造の疑義があるなど、総合的な引受判断の結果、契約不承諾を決定した。なお、当社には、保険契約の申込みに対して承諾をしなければならない法的義務はない。

<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を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められず、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。