

## 〔事案 2024-2〕 契約無効等請求

・令和 7 年 1 月 30 日 和解成立

### <事案の概要>

保険会社の誤登録により解約手続がなされなかったことを理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成 21 年 11 月に契約したがん保険（契約①）と同年 12 月に契約した医療保険（契約②）について、以下等の理由により、契約を無効として、既払込保険料と慰謝料の支払いを求める。

- (1) 契約者専用ウェブサービス（以下「ウェブサービス」）上で解約手続を行ったが、保険料が引き落されていたため、保険会社に問い合わせたところ、保険会社が自分の性別および被保険者の名前の漢字を誤って登録していたためにウェブサービス上に契約②が表示されていなかったこと、契約①についても被保険者の名前の漢字を誤って登録していたことが分かった。
- (2) 保険会社は、契約①②の情報を間違えて登録したまま、訂正もせずに約 14 年間放置した。
- (3) 契約者側は何か一つでも記入間違いがあると契約できないのに、保険会社が間違えていても契約が成立するのは、不合理、不公平である。
- (4) 契約①②の保険証券に記載の間違いはなく、自分に落ち度はない。

### <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) 令和 5 年 9 月、申立人から当社カスタマーサービスセンターに対して、契約を全て解約したと思っていたが保険料が口座振替された旨の連絡があり、本件の誤登録が判明した。
- (2) 本社部門が誤登録を認識しながら放置していたわけではない。
- (3) 本契約は、申込みどおりの内容で適正に管理されており、申立人には、保険証券のほか、年 1 回、契約内容通知文書も送っている。
- (4) 誤登録は、本契約を無効とする法的理由とまではならず、申立人は保険期間内において契約どおりの保障を受けているから、契約を無効とすることは他の契約者との公平に反する。

### <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①②の管理の状況等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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) 氏名および性別の誤登録は事務処理上の基本的な誤りであり、特に性別の誤登録は長期間訂正されなかった。これらが、申立人に、契約①②の有効性に疑義および不安を生じさせ、保険会社の契約管理への信頼を揺るがせ、ひいては本件の紛争の原因となったものと考えられる。
- (2) 性別の誤登録のために、申立人は、ウェブサービス上で契約②の解約手続ができず、解約

していれば支払う必要のなかった契約②に係る 2 か月分の保険料を支払うこととなった。保険会社は、契約者がウェブサービスの画面上で解約手続をすることを認めている以上、それは本契約の内容となっているものと解される。そうすると、保険会社が契約情報の管理を適切に行っていなかったために、契約者がウェブサービスの画面上で解約をすることができず、そのために契約者に金銭的な損害または損失が生じた場合には、保険会社にはこれを賠償すべき法的責任があるものと考えられる。