

## **[事案 2024-282] 新契約無効請求**

・令和7年9月16日 和解成立

### **<事案の概要>**

コールセンターのオペレーターの誤説明を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

令和2年9月に契約した終身医療保険について、令和5年11月頃、保険会社のコールセンターに解約返戻金額について問い合わせた際、オペレーターから解約返戻金はないことや本契約は失効中であるため復活手続を要することなどを説明された。以降、復活手続や減額、乗換えについて複数回相談したが、一連のやりとりの中で、オペレーターから「永住権がない場合には契約申込ができない」旨の説明を受けた。しかし、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) 保険会社の取扱いでは、契約者が外国人の場合、永住権がなくとも契約の申込みは可能であった。
- (2) 契約時に、「永住権がない場合には契約申込ができない」とは言われていないが、永住権がない場合には契約できないのであれば、本契約は永住権がない状態で締結されたものであるため、そもそも本契約は無効である。

### **<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) 外国人における新規申込の取扱いは、日本国内に居住しており、永住の意思があることを要件としている。要件の確認にあたっては、「在留カード」は居住および永住の意思を確認する書類として利用可とし、「ビザ（査証）」は利用不可としている。
- (2) 令和6年2月に問合せを受けた際、申立人から「経営管理ビザによる滞在である」との申出があった。申立人は、経営管理の「在留カード」を保持している旨を伝える趣旨であったところ、オペレーターは、経営管理ビザを「査証」と認識し、それを前提に「ビザでの滞在の場合、新規申込はできない」と説明した。また、翌日の問合せの際にも「永住権がないことで新規の申込みができない」と誤った回答をした。
- (3) 永住権がないと申込みができないと誤解を与える説明をしたこと、内部での連携不足があったことは認めるが、本契約の有効性に影響を与えるものではない。また、本契約は、申込時に提出された在留カード等を確認し総合的に判断した結果引き受けたものであり、適法性に問題はない。

### **<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き審理を行った。なお、申立人が希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

#### **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) 令和6年2月のコールセンターの対応に関して、申立人から発せられた「ビザ」という言葉からオペレーターが「査証」と認識したことについてはやむを得ない面があり、また「ビザでは申込みはできない」との説明も誤りとは断言できない。しかし、そのやりとりの前後で、「3年の有効期限で、もう永住権申請可能の状況になっているんですけど」と申立人が発言していることを踏まえると、申立人の言う「経営管理のビザ」は、査証ではなく「在留資格」を指すのではないかとの考えを巡らせることは可能であり、外国人からの問合せであることも考慮すると、より丁寧な聞き取りを行うことが望ましかったといえる。さらに、翌日は、「永住権を持っていない場合は新たな申込みはできない」と明らかに誤った説明がなされたことが認められる。
- (2) 本件の経緯を踏まえると、オペレーターによる不十分な説明によって申立人に誤解を生じさせたことは明白であり、かかる対応が複数回認められることも考慮すると、保険会社に相当程度の落ち度があると言わざるを得ない。