

[事案 2024-54] 損害賠償等請求

・令和 6 年 11 月 17 日 和解成立

<事案の概要>

保険会社が勝手に登録住所を変更したことを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったものの。

<申立人の主張>

平成 23 年 8 月に募集代理店を通じて契約した 2 件の定期保険（契約①②）について、以下等の理由により、損害賠償と契約①の保険料の立替払いの利息の無効を求める。

- (1) 自分は、夫の DV により、平成 26 年 12 月頃に新住所に避難しており、現在は現居住地にて生活を送っているところ、令和 5 年 8 月頃、保険会社が郵便物の不着を理由に、勝手に登録住所を変更して、夫のいる旧住所に郵便物を送付したこと（以下、「本件誤発送」）から、不安と恐怖の日々を送るようになり、強い不安による体調不良や精神的症状により退職を余儀なくされた。
- (2) 契約①については、年払保険料の引き去りの案内は届いたことはなく、普通郵便で送った案内が届いたかどうか分からないのに、発送したから発送先が受け取っているとして立替払いが適用されるのは不利益である。

<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) 当社が申立人の了解なく、登録住所の変更をしてしまったことは事実であり、不適切な事務をしてしまったことは認める。しかし、本件誤発送により、個人情報漏洩が発生した事実は確認できていない。
- (2) 申立人が身体的・精神的症状を発症したことや退職を余儀なくされた事実は証拠上確認できておらず、事実であったとしても、当社の不適切な事務との間に因果関係がないと考えられる。
- (3) 立替払いの利息については、約款規定にもとづいて申立人が支払義務を負っている以上、それを無効にすることはできない。

<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の他、郵便物発送時の状況等を把握するため、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、申立人の請求は認められないが、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) 保険会社の行為によって、申立人に体調不良等が生じ、退職を余儀なくされたということを認めることは困難であるとしても、保険会社の本件誤発送により申立人に少なくない不安を生じさせる結果になったということはいくつかうことができる。