

[事案 2020-151] 契約更新遑及手続請求

・令和3年1月22日 裁定終了

<事案の概要>

契約の更新を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成21年10月に契約し、令和元年10月に契約終期となった災害死亡保障付養老保険について、以下の理由により、満期保険金請求手続を取り消して、契約を更新してほしい。

- (1) 自分は、認知症により要介護1の認定を受けており、契約を更新するか否かを判断するための十分な能力がなかったため、保険会社から契約更新の案内を受けたにもかかわらず、満期保険金の請求手続を行ってしまった。
- (2) 従前、保険会社に対し、自分は高齢で意思能力が乏しいため、保険請求を含む契約行為等は息子が行うことを伝えていたが、保険会社内でその旨が引き継がれておらず、息子には何の連絡もなかった。

<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) 募集人が、契約の満期手続ないし更新案内のために申立人宅を訪問した際、申立人の意思判断能力に特段疑問を感じる点はなかった。
- (2) 申立人の手続等の能力が不十分であるとの認識は有しておらず、また、申立人から、契約行為等は申立人の子が行うことについて申出を受けたことはない。
- (3) 募集人は、平成23年9月に、申立人の子から本契約にかかる入院給付金請求の連絡を受け、その際、申立人が請求書への自署ができないことを聴取しているが、申立人の判断能力が乏しいといった内容の申出はなかった。

<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、主張の内容を確認するため、申立人および申立人の子ならびに募集人2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社の不適切な対応により、申立人が契約を更新しなかったと認めることはできず、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。