

[事案 2019-137] 死亡保険金等支払請求

・令和2年5月27日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の不適切な対応を理由に、失効の取消し、死亡保険金および入院手術給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

配偶者が平成28年5月に募集代理店を通じて契約した医療保険について、被保険者である配偶者が病気により死亡する前の平成30年11月に失効したが、以下等の理由により、失効を取り消し、死亡保険金および入院手術給付金を支払ってほしい。

- (1)本契約の失効後に送付されてきた払込用紙を用いて保険料を払い込んだところ、払込期限を過ぎていても払い込みができたため、本契約は継続していると理解していた。
- (2)他社と同様に払込期限後の払い込みが行えなければ、復活手続を早く行えた。
- (3)保険会社は、払込期限経過後に払い込まれた保険料について、復活手続が行われることを想定して、再度の入金の手間を省くため、返金対応していないが、この点についての説明はなく、説明があれば復活手続を行えた。
- (4)失効前は、払込督促の書面は郵送されてきたが、電話や訪問によるフォローはなく、失効後は、留守中に電話はあったが、再度の電話はなく、保険会社の適切なフォローがあれば今回の事態は生じなかった。
- (5)復活手続の案内が、配偶者の死亡後に配達されたため復活手続を行えなかった。
- (6)保険会社の職員から、特別な事情により特認申請をすれば保険金等が支払われる可能性があるとの説明を受けており、上記(1)から(5)を踏まえると、本件は「特別の事情」があるといえる。

<保険会社の主張>

約款所定の失効の要件を充足しており、保険契約者の権利保護のための督促等の運用を確実に履践しているため、申立人の請求に応じることはできない。

<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、失効時の状況を把握するため、申立人および申立人の義弟に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社の対応が不適切であったとは認められないが、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)募集代理店には、保険料の未納情報が共有されていたにもかかわらず、督促がなされておらず、失効前における募集代理店を介しての督促はサービスに過ぎないとしても、保険会社の事務体制に組み込まれている以上、対応するのが望ましかったといえる。